

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

242/11F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

I desember 2010 bestilte klager en reise for 20. april t/r Molde - Barcelona via Oslo for seg og sin familie.

I januar 2011 fikk klager telefon fra SAS med beskjed om at flyet fra Molde til Oslo ville bli kansellert. SAS spurte om de kunne reise til Oslo kvelden før 19. april. Klager aksepterte dette mot at de fikk dekket hotell på Gardermoen.

I februar fikk klager på nytt telefon fra SAS med spørsmål om de ønsket å reise hele veien til Barcelona mandag 18. april i stedet for 19. og 20. Klager aksepterte også dette mot at de fikk flyttet frem returdatoen.

Da klager ankom Molde Lufthavn avreise dag den 18. april kl. 06:00, fikk de beskjed om at flyet til Oslo var kansellert da det ikke kunne lande kvelden før. SAS hadde ingen alternativ reiserute klar for familien. Etter å ha blitt busset til Kristiansund, og svært mye styr og frem og tilbake på Gardermoen, blir klager endelig booket til Barcelona via Berlin, hvor de ankom sju timer forsinket.

Først sent i klageomgangen har SAS gitt en akseptabel forklaring på hvorfor flyet ikke kunne lande i Molde. Klager bestrider ikke pilotens vurderingsevne. Det har imidlertid sittet lagt inne å få en fullgod forklaring på hvorfor flyet ikke kunne lande når andre flyselskap gjorde det i det samme tidsrommet.

Klager er av den oppfatning at SAS ikke håndterte den oppståtte situasjon på en tilfredsstillende måte. Fra flyet landet i Ålesund og ikke i Molde søndag kveld, var det ca ti timer til klagerne flyavgang om morgenen 18. april. I løpet av denne tiden ga ikke SAS klagerne noe varsel eller begynte ombookingen av klagerne reise.

Klagerne ble prioritert siste ved omrutingen, Klagerne vet ikke grunnen til dette, og det kan synes litt merkelig med tanke på alle de endringene SAS påførte klagerne uker og måneder i forveien.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4515 ble dessverre kansellert som følge av dårlig vær, det vises til vær rapport.

På grunn av påsketrafikken var det få muligheter til ombooking. Kristiansund - Oslo var det eneste ledige flyet fra Møre og Romsdal denne morgenen, klager ble derfor fraktet med buss fra Molde til Kristiansund og med fly til Gardermoen. Derfra ble klager fraktet via Berlin til Barcelona.

Årsaken til kanselleringen var ekstraordinær og utenfor SAS kontroll.

SAS kan ikke svare på hvorfor Norwegians fly landet på Molde Lufthavn om kvelden den 17. april, men flyselskaper mistenker at Widerøe var i stand til å lande da de har en mindre flytype som lettere takler dårlig vær. Dersom det hadde vært mulig for SAS å lande på dette tidspunktet ville piloten ha gjort det. SAS har ingen interesse av å fly over en destinasjon der det er akseptert å lande i henhold til sikkerhetsbestemmelsene.

SAS flykontor arbeidet i det lengste med å finne en løsning for flygningen fra Molde til Oslo. Det ble vurdert å fly Ålesund-Molde neste morgen, men flyet ville da ha kommet til Molde etter at neste fly fra Kristiansund til Oslo skulle ha gått, og passasjerene ville dermed ha blitt mer forsinkete til Oslo enn hvis SAS satte opp buss til Kristiansand. Avgangen ut fra Molde ble kansellert rundt midnatt.

Det tar tid å arrangere eventuelle alternative reiseruter, og SAS kan ikke kontakte passasjerene midt på natten.

SAS har tilbudt klager kr 1.000 i reisegavekort per person for tort og svie, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. Selv om årsaken til kanselleringen er utenfor SAS kontroll, og SAS juridisk sett ikke er forpliktet til å gi kunden noen form for kontant erstatning, er SAS en servicebedrift, og i enkelte tilfeller vil SAS derfor velge en slik løsning.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Etter en samlet vurdering finner nemnda sannsynliggjort at væreforholdene var årsaken til at flyet ikke kunne lande i Molde og måtte fortsette til Ålesund dagen før klagers reise. Etter at SAS ga en utdypende forklaring, synes dette ikke lenger bestridt.

SAS har redegjort hvorfor klagers flygning fra Molde måtte innstilles og hva som ble gjort for å omrute passasjerene. Nemnda er av den oppfatning at innstillingen av klagers reise var en nødvendig og direkte konsekvens av værproblemet kvelden i forveien. Etter nemndas vurdering gjorde SAS det som med rimelighet kunne kreves mht. omruting for å få passasjerene raskest mulig frem til det endelige bestemmelsesstedet.

Innstillingen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Sett hen til forhistorien var klagerne ekstra uheldig, og nemnda antar at dette er grunnen til at SAS har tilbudt klagerne en rabatt ved fremtidig reise.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.