

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av hotellutgifter som følge av kansellering.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00150

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen 3 personer, skulle reise tur-retur fra Oslo til Tromsø med SAS den 3.– 5. desember 2021. Klager fikk beskjed om kansellering kl. 22:21 på avreisedagen. Klager fikk tilbud om å reise den 5. desember, noe klager avslo, og reisen ble kansellert i sin helhet. Klager stiller seg undrende til at SAS opplyste om at årsaken til kanselleringen skyldtes værforhold, ettersom andre selskap gikk på rute den dagen. Klager hadde bestilt hotell i Tromsø for to netter. Til tross for at de informerte hotellet underveis om problem med reisen, som endte med kansellering, ble de belastet en natt for oppholdet.

Klager krever standarderstatning i tillegg til å få dekket sine hotellutgifter på 1858 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge har rettet et krav mot SAS der de krever dekning av forhåndsbooket hotell samt standard kompensasjon for innstilt flygning. Klager og reisefølge hadde SAS billetter på SK4434 fra Oslo til Tromsø den 03.12.21. Flyavgangen ble imidlertid innstilt på grunn av værproblemer i Stavanger. Viser til bilag 1 fra Traffic & Flight Information samt Daily Operations Report som bekrefter værsituasjonen i Stavanger, og at dette hadde sammenheng med innstilling av SK4434.

Klager ble booket om til første mulige avgang Oslo-Tromsø som var 05.12.21 med SK4423 kl 15:20. Dette var en fredag kveld og lørdag 04.12 gikk det bare 1 SAS avgang fra Oslo til Tromsø (se bilag 1 fra Flightstat) og den var fullbooket, (se bilag 2 fra Passenger and Cabin Factor Information samt mediutklipp). Mannskapet som skulle operere SK4434 skulle komme til Oslo med SK4038. Denne avgangen ble flere timer forsinket fordi flymaskinen kom forsinket inn til Stavanger grunnet en omdirigering som skyldtes værforholdene. Viser til bilag 3 som forklarer hendelsesforløpet samt Traffic & Flight Information for SK4035/4038. Forsinkelsen resulterte i at de maksimale tillatte

arbeidstider til mannskapet gikk ut på tid, i henhold til gjeldende arbeidstidsforskrifter. Arbeidsbestemmelsene er fastsatt av myndighetene og SAS har ingen mulighet å påvirke disse.

Når en kansellering oppstår som følge av ugunstige værforhold, er de berørte flyselskapenes evne til å unngå forsinkelser og innstillinger svært liten. Ettersom rådende vær er helt utenfor flyselskapers kontroll, bør årsaken til innstillingen betraktes som ekstraordinær, refererer til side 14 i forordningen til gjeldende EU-regelverk.

SAS påpeker at det var vær-situasjonen på Sola som var rot årsaken til at mannskapet som skulle operere klagers avgang kom for sent inn til Oslo og dermed ikke kunne fly som planlagt videre til Tromsø. SAS har ressurser til å håndtere uforutsette hendelser og det er derfor vi har reservemannskap men det var på dette tidspunktet sent på kvelden ikke flere tilgjengelig reservemannskap. SAS legger for øvrig også til at dette var midt i pandemiens oppblomstring med svært høye smittetall og høyt sykefravær blant mannskapet.

Da det ble klart at SK4434 måtte innstilles ble klager booket om til første mulige avgang den 05.12.21 og klager valgte følgelig å avbestille reisen. Billettene er fullt ut refundert til klager.

Vedrørende utgift til forhåndsbooket hotell i Tromsø, faller dette utenfor det som SAS dekker, og det henvises således til reiseforsikringen.

SAS har refundert billettene fullt ut men kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon i dette tilfellet.

Bilag 1 – Traffic & Flight Information (SK4434) og Daily Operations Report

Bilag 2 - Passenger and Cabin Factor og mediautklipp om værforholdene på Sola

Bilag 3 – Forklaring fra Stockholm Operations – Traffic & Flight Information SK4035/4038

Nemnda bemerker

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klagers flyvning med SAS fra Oslo til Tromsø med avreise 3. desember 2021 ble kansellert, og at klager ble tilbudt ny avreise 5. desember som han takket nei til, og reisen ble kansellert i sin helhet.

Kansellering av en flyvning gir rett til standarderstatning, 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 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

SAS har forklart og fremlagt dokumentasjon som viser at vær-situasjonen på Sola var hovedårsaken til forsinkelsen som til slutt resulterte i kansellering av klagers flyvning.

Sent innkommende fly til Oslo medførte at crew gikk ut på tid og pga tidspunktet på døgnet var det ikke flere reservemannskap igjen. Selskapet har videre nevnt de omliggende faktorene med oppblomstring av svært høye smittetall og høyt sykefravær blant mannskapet.

Nemnda er på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon av den oppfatning at fremstilt vær-situasjonen er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at flyselskapet har gjort de tiltak som rimelig kan forventes. Klager har dermed ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever også refusjon av forhåndsbetalt hotell i Tromsø. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Selskapet er i imidlertid i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Etter nemndas vurdering har SAS godtgjort dette.

Nemnda mener at flyselskapet ikke er ansvarlig for å dekke klagers forhåndsbetalte hotellnatt til kroner 1858.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)