

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

225/14F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til København den 7. desember 2013 kl. 10:05 med SK2865. Kl. 08:00 fikk klager beskjed om at flyet var kansellert.

Etter mange timer i kø ble klager booket om via Oslo kl. 16:00. Han ble også tilbudt å fly direkte til København kl. 16:00 mot å betale kroner 1 000 per person i oppgradering. Klager mener de burde få kommet med dette flyet uten å betale. Klager ankom bestemmelsesstedet 9 timer senere enn planlagt.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den dårlige kundebehandlingen han fikk. Han mener videre at SAS ikke kan skylde på dårlige vær, da det ikke var dårlig vær den 7. desember.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person.

SAS har i det vesentlige anført:

SK2865 ble kansellert grunnet mangel på fly og mannskap som følge av ekstreme værforhold. Værforholdene den 5. desember førte til massive uregelmessigheter i trafikken over store deler av Norden den 6. desember. Enkelte flyplasser i Europa var tidvis stengt. SAS hadde 300 innstilte avganger den 6. desember, og hendelsen rammet også passasjerer den 7. desember. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til hendelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

SAS beklager at klager ble tilbudt å fly direkte mot oppgradering. Dette flyet var for øvrig 1 time forsinket. I henhold til EU-forordningen skal ombooking skje på tilsvarende transportvilkår. Klager hadde plass på økonomi, SAS Go, og det var kun ledig på SAS Plus på direktemaskinen som er en høyere prisklasse.

På grunnlag av ovennevnte kan SAS dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS brev.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen av klagers flygning var en direkte ettervirkning av de vanskelige værforholdene i dagene forut. Nemnda legger videre til grunn at innstillingen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

SAS pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Klager ble tilbudt omruting via Oslo kl. 16.00. Det forelå også mulighet for omruting direkte til København. Her var det imidlertid kun ledig i en høyere prisklasse. Sett hen til at klager var tilbudt omruting innen rimelig tid på tilsvarende transportvilkår som den kansellerte billetten, er nemnda av den oppfatning at SAS måtte kunne tilby omruting i oppgradert klasse mot et mellomlegg.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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