

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04962

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bodø til Oslo den 12. november 2019 kl 14.45 med ankomst kl 16.15 med SK4113. Klager hadde separat billett videre med Ethiopian Airlines fra Oslo til Addis Ababa samme dag kl 18.45.

Kl 13.21 avreisedagen ble klager informert om at SK4113 var kansellert. Hun ble booket om til SK4111 påfølgende dag med avgang kl 12.40.

Personalet i SAS-skranken sa at årsaken til kanselleringen var problemer i flytårnet. Klager stiller seg undrende til at ingen andre flyselskap kansellerte sine flyvninger den dagen som en følge av dette.

Klager måtte betale 150 euro for å endre billetten med Ethiopian Airlines.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt 150 euro for endringsgebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4113 ble kansellert som følge av radarfeil ved ATC-senteret i Bodø, SAS viser til fremlagt dokumentasjon. Ingen fly fikk lette eller lande, og flyplassen var stengt for trafikk i en tidsbegrenset periode.

Klager ble booket om til påfølgende dag etter eget ønske, for å rekke sin videreforbindelse på separat billett.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll. Det finnes heller ingen rimelige tiltak SAS kunne treffe for å unngå en slik kansellering.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. SAS kan heller ikke imøtekomme hennes krav om refusjon av gebyr på billett som ble kjøpt separat, da kanselleringen av den første billetten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7.

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon med beskrivelse av hendelsen som opplyser at kanselleringen skyldtes radarfeil ved Bodø lufthavn. SAS agerte på instruks fra tårnet.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; kanselleringen skyldtes at SAS fulgte pålegg fra ATC - Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Saksdokumentene viser at klager hadde separate billetter med Ethiopian Airlines. Klager krever refusjon av gebyr for endring av den separate billetten. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klager ikke har rett til standarderstatning; flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)