

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0472/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tel Aviv via København den 26. mars 2015 kl. 20:50 med SK1475. Etter at klager hadde sjekket inn og fått boardingpass, fikk hun ikke levert fra seg kofferten i bag-drop da denne var stengt. Klokken var da ca. 19:00, og det ble gitt beskjed om at skrankene ville åpne igjen kl. 20:00. Det skjedde ikke, og passasjerene fikk omtrent kl. 22:00 beskjed om at skranken ikke ville åpne igjen før dagen etter.

Dagen etter stod klager i kø fra kl. 04:30 til kl. 09:15, og første mulige ombooking var til mandag 30. mars om kvelden. Klager ankom Tel Aviv dagen før hun skulle reise hjem, og mistet forhåndsbestilt leiebil og hotell.

Klager krever standarderstatning 600 euro for nektet ombordstigning, samt refusjon for utgifter til forhåndsbetalt hotell kroner 5367,29, og leiebil kroner 1 357,78.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager fikk ikke reist den 26. mars grunnet ekstreme værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Forholdene på Gardermoen var svært kaotiske den dagen, og flyplassen var stengt i flere timer. Utover dagen var trafikken nede i 5 flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen.

På grunn av ovennevnte ble sikkerhetskontrollen stengt da brannvesenet nektet flere å oppholde seg i gate-området. Det ble bestemt at man måtte få avgårde flest mulig passasjerer på innsiden av sikkerhetskontrollen før man slapp inn flere.

Da SK1475 tok av omtrent 2 timer forsinket var det umulig å få søke etter de passasjerene som hadde sjekket inn men som ikke hadde fått levert bagasjen og befant seg på utsiden av sikkerhetskontrollen.

SAS beklager at det ikke var mulig å booke klager om til et tidligere fly til Tel Aviv. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken. Klager ble booket om til den 30. mars og fikk utsatt hjemreisen sin 4 dager.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke kom med flyet på grunn av værforholdene på Gardermoen denne dagen. Nemnda viser til den fremlagte dokumentasjon og SAS sin forklaring. Det var i dette tilfelle rimelig grunn til avvisningen, og forholdet regnes ikke som nektet ombordstigning som gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Nemnda viser til definisjonen av «nektet ombordstigning» i forordningen artikkel 2 bokstav j.

Nemnda finner 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.