

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01290

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

3. februar 2019 skulle klager med to medpassasjerer reise med SK1905 fra Oslo til Billund. Opprinnelig ankomsttid i Billund var kl. 16.15. SK1905 ble imidlertid kansellert, og reisefølget ble omrutet til SK463 fra Oslo til København og SK1289 fra København til Billund. Reisefølget ankom Billund kl. 21.40, over fem timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 250 euro for alle i reisefølget, totalt 750 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

3. februar forårsaket værforholdene på Arlanda store forsinkelser i flytrafikken på SAS' rutenett. Flyplassene i Stockholm, København og Oslo er hovedbaser for SAS. Når det oppstår store uregelmessigheter på en av disse flyplassene, får det store konsekvenser for trafikken på hele SAS' rutenett. Det var også utfordringer med vær på mange av SAS' øvrige destinasjoner den aktuelle dagen. Det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

SK1905 måtte kanselleres, fordi mannskapet som skulle betjene denne flyvningen, satt værfast i Stockholm. De kom seg ikke til Oslo i tide til avgangen kl. 15.10. Så sent på dagen var det heller ikke mer standby-mannskap tilgjengelig.

Klager og medpassasjerene ble omrutet til første ledige avgang fra Oslo via København til Billund og ankom endelig ankomststed kl. 21.40.

På bakgrunn av at rotårsaken til forsinkelsen i dette tilfellet var værforhold som anses som en ekstraordinær omstendighet i henhold til EU-forordningen, og sett i lys av at SAS har truffet rimelige tiltak for å frakte klager raskest mulig til endelig ankomststed, kan ikke klagers krav i dette tilfellet imøtekommes.

Nemnda bemerkjer

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle.

Nemnda mener at SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Dokumentasjonen fremlagt av flyselskapet viser at klagers flygning ble kansellert da besetningen som skulle betjene klagers flyvning ble stående værfaste på Arlanda som en følge av snøværet der. Klager med reisefølge ble ombooket til en ny avgang samme kveld. Omrutingen må anses som innen rimelig tid etter omstendighetene som forelå.

Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)