

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

401/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til København den 16. mai 2013 kl. 10:40 med SK2881. Flyet ble kansellert og klager ble booket om til ny avgang kl. 14:15 via Oslo. SK361 fra Trondheim til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til neste ledige fly kl. 20:45.

Klagers følge bestod av voksne med flere små barn, det var svært frustrerende å vente flere timer på flyplassen. Dersom klager hadde vært klar over hva som ventet, ville de vurdert å utsette reisen til dagen etter.

Klager viser til e-post fra SAS datert 10. juni hvor det kom frem at flyselskapet ville imøtekomme krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager stiller seg undrende til at SAS nå har trukket tilbake denne lovnaden.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK2881 ble kansellert som følge av værforhold. Det var ikke mulig for maskinen som skulle operere SK2881 å lande på Værnes. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen skyldtes utelukkende sikkerhetsmessige årsaker som følge av værforhold, og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager ble booket om til reise via Oslo. For å få med alle passasjerene som var berørt av kanselleringen av SK2881, ble det besluttet å sette inn en større maskin. Denne maskinen skulle operere SK361 fra Trondheim til Oslo. Flyet ble forsinket 47 minutter som følge av ombooking av alle passasjerer fra SK2881.

Klager og hans reisefølge ble booket om til neste ledige fly fra Oslo til København.

SAS har ikke gitt noen lovnad om utbetaling om kompensasjon. Det er kun informert om at flyselskapet ville se nærmere på saken.

SAS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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 finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at SK2880 fra Trondheim ble innstilt pga. værforholdene. I den foreliggende situasjon kunne ikke SAS unngå kanselleringen. Kanselleringen gir således ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling har passasjerene valget mellom refusjon av billetten og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Klagerne ble omrutet via Oslo. Nemnda finner sannsynliggjort at dette alternativet var det raskeste av de som var tilgjengelig. At klagerne ikke rakk sin videreforbindelse var etter omstendighetene ikke til å unngå. Den forsinkede ankomst til København gir således ikke rett til erstatning.

Klagerne har oppfattet SAS e-post av 10. juni 2013 som en bekreftelse på at SAS vil betale en standarderstatning på 250 euro. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er enig i at brevets utforming ved første øyekast kan virke som om SAS kommer med et slikt tilbud. Flertallet viser spesielt til at størrelsen på standarderstatningen nevnes, og til at SAS ber om kontoopplysninger. Det heter imidlertid i fortsettelsen «så jag kan kolla närmare på ärendet». Flertallet er av den oppfatning at dette må forstås slik at SAS vil undersøke saken videre. Sett i denne sammenheng kan e-posten som helhet oppfattes slik at SAS vil betale 250 euro per person hvis dette følger av forordningen. Flertallet er imidlertid etter en samlet vurdering av den oppfatning at SAS bør bære ansvaret for en uheldig og uklar formulering, og anbefaler at SAS utbetaler 250 euro per passasjer over to år som har eget flysete.

Mindretallet, representantene fra flyselskapet, er av den oppfatningen at det fremkommer tydelig i mailen fra SAS datert 10. juni 2013 at man skal undersøke saken nærmere og dette mener mindretallet ikke kan tolkes som en lovnad om kompensasjon.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler 250 euro per passasjer.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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.