

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter grunnet kansellert flyvning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00194

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bergen til Dubai via Oslo og Moskva den 15. desember 2015 kl. 10:25.

Klager booket reisen gjennom Sky-Tours. På avreisedagen oppdaget klager at flyvningen med SK260 fra Bergen til Oslo var kansellert. Klager hadde ikke fått beskjed om dette. Klager fikk ikke kontakt med reiseoperatøren, og bestilte derfor ny billett for hele reisen.

Klager krever at SAS erstatter kostnadene som påløp som følge av den kansellerte flyvningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde gjennom sin bestilling hos Sky-Tours fått to separate bestillingsnummer i samme bestilling. SK260 med SAS har referanse 6TSMNY, og reisen fra Oslo til Dubai via Moskva med Aeroflot har referanse NM834V.

SK260 ble innstilt som en følge av trafikkforstyrrelser dagen før. Det vises til fremlagt dokumentasjon. SAS anser kanselleringen for å være av ekstraordinær art og utenfor SAS sin kontroll da det skyldtes værforhold flere steder i Norge som forstyrret trafikkutviklingen.

Klager mistet sin forbindelse fra Oslo til Dubai grunnet kanselleringen, og valgte å kjøpe nye billetter fra Bergen til Dubai hos nettstedet Bravofly. Det er uklart hvorfor han ikke kontaktet SAS for endring av billetten fra Bergen til Oslo.

Klager krever den nye billetten fra Bergen til Dubai, bestilt hos Bravofly, dekket av SAS.

Dersom uregelmessigheter oppstår når man har to separate kontrakter, er SAS bare ansvarlig for transporten for den flystrekingen som er inkludert i SAS dokumentet.

I dette tilfellet var SAS kun ansvarlig for å booke om Bergen-Oslo, da Oslo-Moskva-Dubai var booket på Aeroflot sitt billettnummer. SAS har ikke tilgang til dette dokumentet, og skriver aldri om billetter på andre dokumentnummer.

SAS kan ikke se at det er blitt gjort noe galt i denne situasjonen, og ei heller at de skal holdes ansvarlig for klagers videre reise fra Oslo til Dubai ettersom dette var et separat dokument med et annet flyselskap og dermed ikke en del av SAS` kontrakt med passasjerer.

SAS kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde gjennom Sky-Tours bestilt billetter fra Bergen til Dubai via Oslo og Moskva. Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen at flygningen mellom Bergen og Oslo skulle utføres av SAS. Flygningen mellom Oslo og Dubai skulle utføres av Aeroflot.

Flygningen mellom Bergen og Oslo ble kansellert. 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 flygningen ble kansellert som følge av vanskelige værforhold dagen før. Nemnda viser til de fremlagte logger. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet. I forhold til SAS er det endelige bestemmelsesstedet Oslo. Klager bestilte billetter med annet selskap.

Kanselleringen skyldtes værforholdene, og SAS er ikke ansvarlig for de ekstraavgifter klager ble påført, jf. luftfartsloven § 10-20.

Billetten var kjøpt gjennom Sky Tour. Ved kjøp av billetter gjennom en agent/formidler vil kommunikasjon mellom flyselskapet og passasjeren normalt gå gjennom formidler/agenten. Nemnda antar at det er grunnen til at klager ikke fikk beskjed om kanselleringen.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)