

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-00932

Tjenesteytere

SAS

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tilsammen fire personer skulle reise fra Alta til Bangkok via Oslo og Frankfurt den 14. desember 2017 kl 07.35 med ankomst Bangkok den 15. desember kl 14.35, med flyselskapene SAS og Lufthansa.

Natt til 14. desember mottok klager epost fra SAS om at SK4409 fra Alta til Oslo var kansellert og at klager med reisefølge var booket om til første ledige avgang fra Alta med SK6301 og videre med Turkish Airlines/TK via Istanbul til Bangkok. Med denne reiseruten ville reisefølget ankommet Bangkok klokken 14.50, 15 minutter etter planlagt ankomst.

Klager skulle møte sin forlovede i Oslo som skulle slå følge med reisefølget til Bangkok. Klager kontaktet SAS og ba om mulighet til å endre slik at han fikk reise fra Oslo kl 15.55 sammen med henne. SAS avslo, men tilbød en rute via London. Klager aksepterte denne, men da han mottok reiseruten per epost oppdaget han at avreise var fra Ålesund og ikke fra Alta. SAS klarer ikke å booke reisefølget tilbake på avgangen med Lufthansa fra Oslo kl 15.55 fordi dette flyet nå var fullt. På grunn av en feil fra SAS sin bookingagent kunne klager nå ikke reise sammen med sin forlovede.

Reisefølget blir så booket til ny avgang fra Alta kl 12.45 via Oslo og London.

Da reisefølget ankom London fikk de beskjed om at de ikke hadde plass på flyet videre med Thai Airways til Bangkok. Bagasjen var sjekket helt frem, men flyet var fullt og de hadde ikke billetter. De ble etter mye om og men booket om til neste dag og innlosjert på hotell. De mottok rekvisisjon på transport mellom flyplassen og hotellet t/r som kun gjaldt buss. Barnet i reisefølget var sliten og de valgte å ta drosje til og fra hotellet.

Reisefølget ankom Bangkok nesten et døgn forsinket.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at SAS' konsulent gjorde den ene tabben etter den andre uten å ordne opp. Oppstarten på ferien ble langt fra som forventet og klager krever en oppreisning fra flyselskapet.

Klager krever videre standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av utreisebillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

SK4409 med avgang fra Alta den 14. september klokken 07.35 ble kansellert fordi maskinen som skulle ha ankommet Alta kvelden før ikke kunne lande i Alta på grunn av dårlig vær. Den 13. desember gjorde værforholdene i Alta det umulig å lande og flere fly måtte avbryte landingen eller kanselleres. SAS viser til fremlagte værrapporter.

Som følge av kanselleringen satte SAS inn to ekstra fly, SK6301 via Tromsø med avgang kl 10.45 og SK6302 direkte med avgang kl 12.45. Klager og reisefølget fikk plass på første fly og videre med Turkish Airlines via Istanbul. Med denne ruten ville klager ankommet Bangkok kl 14.50, kun 15 minutter etter opprinnelig reiserute.

Klager og reisefølget valgte å avslå og SAS tilbød ny reiserute via London. Konsulenten booket feil ved å sette avreiseflyplass til Ålesund istedet for Alta. Da konsulenten prøver å booke reisefølget tilbake på SK6301 fra Alta er dette flyet nå fullt. Reisefølget ble derfor booket på neste fly kl 12.45 direkte til Oslo og videre derfra via London.

Dessverre ble reisefølget avvist hos Thai Airways i London, SAS i London ordnet derfor hotell og ombooking.

Kanselleringen av SK4409 var forårsaket av en ekstraordinær hendelse. SAS hadde gitt klager en ny reiserute som ville ha fått klager frem til sin destinasjon 15 minutter etter planlagt ankomst. Dette tilbudet aksepterte ikke klager. På bakgrunn av dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Thai Airways har ikke svart på nemndas anmodning om tilsvar.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge på tilsammen fire personer skulle reise fra Alta til Bangkok via Oslo og Frankfurt den 14. desember 2017 kl 07.35 med ankomst Bangkok den 15. desember kl 14.35, med flyselskapene SAS og Lufthansa.

Flyvningen Alta - Oslo ble kansellert fordi maskinen som skulle ha ankommet Alta kvelden før ikke kunne lande i Alta på grunn av dårlig vær.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen. Den 13. desember gjorde værforholdene i Alta det umulig å lande, og flere fly måtte avbryte landingen eller kanselleres. SAS viser til fremlagte værrapporter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at kanselleringen skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen. Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning for denne kanselleringen.

Klager med reisefølge ble booket om til første ledige avgang fra Alta med SK6301 og videre med Turkish Airlines/TK via Istanbul til Bangkok. Denne reiseruten passet ikke for klager, og SAS tilbød ny reiserute via London som klager aksepterte. Den SAS ansatte konsulenten booket imidlertid feil ved å sette avreiseflyplass til Ålesund istedet for Alta. Da konsulenten prøvde å booke reisefølget tilbake på SK6301 fra Alta, var flyet fullt. Reisefølget ble så booket på neste fly kl 12.45 direkte til Oslo og videre derfra via London med Thai Airways.

Ved ankomst London ble reisefølget avvist av Thai Airways fordi flyet var fullt. Bagasjen var imidlertid sjekket frem til Bangkok. SAS i London endret bookingen til ny avreise med Thai neste dag. Klager fikk dekket forpleining av SAS under oppholdet i London.

SAS har ikke gitt noen begrunnelse for denne avvisningen, og Thai Airways har på tross av gjentatte purringer ikke svart nemnda. Nemnda anser det imidlertid som mest sannsynlig at avvisningen skyldtes en feil fra SAS som ikke hadde sørget for bekreftede billetter til reisefølget med Thai. SAS klarte ikke å booke reisefølget helt frem til endelig bestemmelsessted eller hadde ikke skrevet om billettene korrekt. Dette igjen ledet til at klager med reisefølge kom ett døgn forsinket frem til bestemmelsesstedet.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes

ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda er av den oppfatning at årsaken til forsinkelsen skyldtes en feil fra SAS og ikke en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, og anbefaler at selskapet betaler 600 euro per person til klager, tilsammen fire passasjerer.

Klagers krav om refusjon av billettprisen for utreisen avvises. Billettene ble benyttet.

Klager fikk dekket forpleining av SAS under oppholdet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager 600 euro per person, tilsammen 2400 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)