

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00241

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Bergen fredag den 27. januar 2017 kl 16.25 med SK4175. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til dagen etter.

Klager mener SAS burde hatt tid til å ordne ombooking samme dag, da problemet med tåken på dette tidspunktet var over. Videre mener klager at kanselleringen ikke var en følge av dårlig vær, men SAS' dårlige planlegging av sitt personale.

Klager skulle i 50-års lag i Stavanger lørdag formiddag, og han pådro seg flere utgifter og ekstrakostnader som følge av kanselleringen. Disse er refundert fra flyselskapet.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4175 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av værforholdene i Trondheim den 27. januar 2017, det vises til fremlagt dokumentasjon. SAS hadde mange avganger til Trondheim som måtte gå tilbake til Bergen, Oslo og andre byer i Norge på grunn av værforholdene den dagen. Dette førte til at flyselskapet hadde mye crew som ikke kunne fly på grunn av de fastsatte arbeidstidsbestemmelsene. Arbeidstidsbestemmelsene er regulert av sikkerhetstilsyn og fastsatt av myndighetene. SAS har ikke anledning til å bryte disse bestemmelsene, dette førte dessverre til flere kanselleringer den 27. januar.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS har refundert klagers utgifter i ventetiden til hotell og mat med kroner 5 291, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

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.

En samlet nemnd mener at SAS har godtgjort at klagerens og reisefølgets flygning fra Trondheim til Bergen kl 1625 27.01.2017 (SK4175), ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon i sak 2017-260 som viser at Værnes flyplass ble stengt i perioder denne dagen på grunn av tåke. SAS har videre fremlagt dokumentasjon i denne saken for at mange avganger til Trondheim tidligere på dagen - deriblant SK344 i sak 2017-260 - hadde blitt dirigert tilbake Oslo og andre byer i Norge på grunn av det dårlige været, og at det tok tid å normalisere flytrafikken fordi besetning hadde gått ut på arbeidstid som følge av omdirigeringene.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at klageren ikke har rett til standarderstatning etter dette.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klageren og følget valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b), og mener at de skulle blitt omrutet til et tidligere fly enn til et fly dagen etter.

Flertallet ser ikke konkrete holdepunkter for at det ville vært mulig å omrute klagerne og følget til et fly til Bergen før dagen etter. Flertallet betviler ikke at SAS ved å tilby omruting dagen etter, må anses å tilfredsstille kravet til "snarest mulig", og viser til de dokumenterte værforholdene.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at klageren har rett til slik erstatning fordi flyselskapet ikke har kommentert om det ble gjort noen tiltak for å unngå kanselleringen, for eksempel om det var mulig å innhente ekstra crew. Flyselskapet har heller ikke besvart klagers anførsel om mangelfull omruting. Mindretallet mener derfor

at selskapet ikke har dokumentert at det har gjort det som kan forventes for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)