

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

192/14F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til København den 6. desember 2013 kl. 06:10 med SK1461. På vei til flyplassen mottok klager en sms om at avgangen var kansellert. Da han ankom Gardermoen var det 200 personer foran ham i kø. Etter mange timers venting ble han først tilbudt ny billett dagen etter, men fikk til slutt komme med et fly med avgang kl. 17:15 samme dag.

Klager måtte utsette sitt ærend i København. Han stiller spørsmål ved om SAS kan fraskrive seg ansvar ved å skylde på ekstraordinære omstendigheter da andre fly tok av til København den morgenen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK1461 ble kansellert grunnet mangel på fly og mannskap som følge av ekstreme værforhold. Værforholdene den 5. desember førte til massive uregelmessigheter i trafikken over store deler av Norden den 6. desember. Enkelte flyplasser i Europa var tidvis stengt. SAS hadde 300 innstilte avganger den 6. desember. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til hendelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS brev.

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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes de vanskelige værforholdene, og at innstillingen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda vises til den forklaring SAS har gitt. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav a. Det var store uregelmessigheter denne dagen, og det hadde vært store uregelmessigheter dagen før. Det var således svært mange passasjerer som måtte omrutes. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble omrutet snarest mulig.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.