

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

964/13F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billett fra Stavanger til Bergen den 6. desember, og separat billett fra Bergen til Manchester samme dag. Retur var bestilt med et annet selskap.

Ved ankomst Sola fikk klager beskjed om at SK4186 fra Stavanger til Bergen var kansellert grunnet værforhold. Klager ble booket om til neste avgang, men også dette flyet ble kansellert.

Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon i forkant, som kunne gitt klager mulighet til å ombooke billetter eller avbestille hotell.

Klager krever refusjon av forhåndsbestilt hotellpakke, samt refusjon av ubenyttede returbilletter, til sammen kroner 19 204.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4186 og SK4188 ble kansellert grunnet værforholdene. SAS hadde over 300 kanselleringer denne dagen som er ekstraordinært mange. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Det var svært vanskelig å gi passasjerene informasjon om utviklingen på forkant. Det var derimot bred dekning i media om problemene i flytrafikken.

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

SAS har refundert klagers ubenyttede billetter Stavanger-Bergen-Manchester, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 flygningen ble kansellert som følge av vanskelig værforhold, og at SAS ikke hadde mulighet til å unngå innstillingen.

Nemnda er videre av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å kritisere SAS for manglende informasjon i forkant eller sen beskjed om kanselleringen. Nemnda viser til SAS sin forklaring omkring hendelsen.

Ved en innstilling har passasjerene valget mellom omruting snarest mulig eller refusjon av billettprisen. Flyselskapet plikter ved omruting å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotell dersom overnatting er nødvendig.

Det er noe uklart for nemnda hvilken beskjed klagerne fikk på Sola. Klager ville uansett ikke nå sin videreforbindelse, og omruting var muligens ikke noe aktuelt alternativ.

Klager bor nærme flyplassen, og overnatting i påvente av en eventuell omruting ville ikke være nødvendig.

SAS er ikke ansvarlig for forhåndsbetalt ubenyttet hotell på reisemålet eller utgifter til returflygning da SAS ikke hadde mulighet til å unngå kanselleringen, jf. luftfartsloven § 10-20.

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, Anne Sofie Faye-Lund, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.