

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

251/12F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 23. april 2012 med SK908. Flyet ble kansellert grunnet syk pilot, og klager ankom Oslo 7 timer senere enn planlagt.

Klager mener at sykdom hos en pilot må være noe SAS må regne med kan skje. SAS visste at piloten var syk 4 timer før avgang, og kunne benyttet denne tiden på å skaffe en ny pilot, eller begynne å booke om passasjerene til alternative reiseruter. I stedet startet ombookingen to timer etter oppsatt avgang med SK908.

At selskapet hevder hendelsen var ekstraordinær og utenfor deres kontroll, mener klager er grov ansvarsfraskrivelse.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og det tok svært lang tid å bli booket om på flyplassen.

Klager benyttet eurobonuspoeng for å oppgradere billettene til økonomi ekstra. Klager krever disse poengene tilbakeført.

Klager mistet en arbeidsdag. Klager krever tapt arbeidsfortjeneste, samt standarderstatning 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK908 ble kansellert som følge av plutselig sykdom blant en av pilotene. SAS vil understreke at deres piloter har meget god helse, og at en slik hendelse skjer svært sjelden. Denne hendelsen var derfor ekstraordinær og utenfor SAS kontroll.

SAS har ingen mulighet til å ha standby personell på alle sine destinasjoner i verden, sett bort fra sine hovedbaser i Scandinavia.

SAS startet ombooking av passasjerene umiddelbart etter at SK908 ble kansellert. Man booker ikke om passasjerer før flyet faktisk er kansellert. Klager ble booket om til Lufthansas avgang via München med avgang 1 t 20 min etter at SK908 skulle ha gått.

SAS beklager at klager ikke mottok informasjon om sine rettigheter. SAS prioriterte i denne situasjonen å booke om passasjerene så snart som mulig, fremfor å dele ut brosjyrer om rettigheter som ville vært tidkrevende.

SAS har refundert klagers bonuspoeng for oppgradering til økonomi ekstra. Klagerne har i tillegg mottatt bonuspoeng for den kansellerte avgangen.

SAS kan 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 skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Sykdom blant mannskapet kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at sykdommen oppstod plutselig. Etter nemndas vurdering kan det ikke med rimelighet forventes at SAS ved en utestasjon som Newark skal ha tilgjengelig ekstrapersonell for slike tilfelle. Til det ville kostnadene vært for store. Nemnda er følgelig av den oppfatning at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

SAS har erkjent at passasjerene i dette tilfellet ikke ble gitt tilfredsstillende informasjon om sine rettigheter.

Klagerne ble omrutet med et annet selskap. De kom forsinket hjem med den følge at de gikk glipp av en arbeidsdag. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Klagerne ble etter nemndas vurdering omrutet snarest mulig til bestemmelsesstedet. Nemnda legger til grunn at dette arbeidet ble påbegynt kort tid etter at innstilling gjenstod som eneste alternativ. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter Luftfartsloven.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.