

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00470

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge på tilsammen to personer skulle reise fra Evenes til Phuket via Oslo og Bangkok den 16. januar 2018 kl 10.40. Kl 23.27 kvelden før avreise mottok klager sms om at SK4083 fra Evenes til Oslo var kansellert. På denne tiden av døgnet var det ikke mulig å komme i kontakt med SAS, og klager bestilte derfor nye billetter med Norwegian fra Evenes kl. 06.30, for å rekke sin videreforbindelse fra Gardermoen.

Klager mener årsaken til forsinkelsen ikke var værforhold, men sprekk i en av flyets vindusruter.

Klagers flyvning med Thai Airways fra Oslo til Bangkok den 16. januar ble også kansellert. Klager har rettet krav om standarderstatning vedrørende denne hendelsen direkte mot opererende flyselskap Thai Airways.

Klager krever refusjon av nye billetter med Norwegian, pris kroner 3 475.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4083 ble kansellert grunnet dårlige værforhold dagen i forveien. SK4083 Evenes-Oslo skulle opereres av samme flymaskin som fløy Oslo-Evenes kvelden før den 15. januar som SK4098:

Før SK4098 skulle fly Oslo-Evenes 15. januar om kvelden, skulle den ha en rundtur Oslo-Trondheim-Oslo. på grunn av sterk vind i Trondheim ble denne flymaskinen omdirigert til å lande i Molde isteden. Dermed ble mannskapet som skulle fly Trondheim-Oslo-Evenes 15 januar værfast i Trondheim, og SAS ble nødt til å innstille SK4098 Oslo-Evenes 15. januar og dermed også returen SK4083 Evenes-Oslo den 16. januar.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Dette var sent om ettermiddagen, og på grunn av dårlig vær ved flere stasjoner denne dagen var reservemannskap brukt opp tidligere på dagen.

SK4098 Oslo-Evenes ble følgelig innstilt 15. januar på grunn av mangel på mannskap som var forårsaket av dårlig vær. Når det oppstår forsinkelser og kanselleringer samt omdirigeringer på grunn av værforhold, skaper dette ubalanse i trafikkbildet og vi får store utfordringer med å ha mannskap på rett sted til rett tid.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS booket om klager til neste ledige avgang påfølgende dag til endelig bestemmelsessted. I mellomtiden hadde klager på eget initiativ booket ny billett fra Evenes til Oslo med Norwegian. SAS på Gardermoen hjalp klager med å booke tilbake plassene fra Oslo til Phuket via Bangkok samme dag.

Thai Airways kansellerte så TG955 fra Oslo til Bangkok. Klager ble igjen booket om til påfølgende dag. Klager bes henvende seg til opererende flyselskap for eventuell erstatning.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter kjøpt på eget initiativ.

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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av at foregående flyvning ble omdirigert grunnet dårlige værforhold i Trondheim. Redegjørelsen er underbygd med logger. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. SAS tilbød klager omruting til neste dag som hadde medført en forsinket ankomst på ett døgn. Etter nemndas vurdering anses ikke dette som snarest mulig, da det fantes

ledige plasser med andre flyselskap på strekningen. Klager valgte på eget initiativ å kjøpe billett med Norwegian på strekningen, dette gjorde at han rakk sin videreforbindelse og ankom Phuket etter rutetabellen. Etter nemndas syn burde SAS tilbudt klager denne løsningen for klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS refunderer klagers ekstra utgifter til nye billetter mellom Evenes og Oslo, kroner 3 475.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)