

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00278

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Billund den 7. januar 2019 kl. 19.40 med SK1903. Klagers flyvning ble kansellert og etter å ha klaget til SAS, fikk klager opplyst at kanselleringen skyldtes været. Klager stiller spørsmål ved dette siden Norwegians flyvning til Billund kl. 20 gikk som normalt. SAS hadde dessuten mange flyvninger som gikk fra Oslo Lufthavn samme kveld uten problemer, og det samme hadde Widerøe. SAS tilbød klager en ombooking til neste dag, men klager valgte å kjøpe billett med Norwegians flyvning for å komme frem til Billund i tide. SAS har i ettertid refundert merkostnaden for denne billetten.

SAS har i sitt tilsvare til Transportklagenemnda vist til at de opererer ruten mellom Oslo og Billund med AT7/Turboprop, noe de burde opplyst om når de selger billetter til disse turene. På klagers billett står det «Operated by Ee Regional Jet» og flys normalt med CRJ Jet. Flyet skulle ut fra det klager forstår flys av et innleid tredjeparts selskap, et Estisk selskap med navn Nordica. Klager viser til at værrapportene for den aktuelle dagen viste moderat ising og ikke kraftig ising som SAS påstår i sitt tilsvare. SAS uttaler følgende i sin reklame: «Vi er veldig stolte av pilotene våre i SAS. Ingen andre store flyselskap kan måle seg med den erfaringen våre piloter har med vinteroperasjoner. Kaptein Skaar har jobbet som pilot i over 30 år, og sier at erfaring med vinteroperasjoner i Norge er helt vesentlig.» SAS leier inn et selskap som ikke leverer i henhold til vanlige vinteroperasjoner i Skandinavia, og det viser de ved å ikke fly i forhold som konkurrentene flyr i. Piloter som leies inn fra andre selskap har som regel lavere minima en SAS egne piloter, og da blir det feil at SAS reklamerer med at de har de beste vinteroperasjonene.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for den kansellerte flyvningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1903 ble kansellert på grunn av værforholdene i Oslo. Strekningen Oslo - Billund opereres AT7/ turboprop, og denne maskinen har andre forutsetninger for å håndtere utfordrende værforhold.

SK1903 skulle opereres av flyindivid ESATB. Maskinen skulle komme fra Billund som SK1902 klokken 18.30. Det var en blanding av snø og tåke på Oslo Lufthavn. Dette førte til kraftig ising. SK1902 kunne derfor ikke lande trygt på Gardermoen og maskinen måtte derfor gå tilbake til Billund. Et slikt valg medfører store kostnader for flyselskapet, men det er kapteinen som er ansvarlig for sikkerheten på den aktuelle flyvningen, og det er kapteinens suverene rett å avgjøre om det er trygt å lande eller ei. SAS viser til Daily Operations Report 8JAN 2019 for trafikk 7. januar, samt værrapport/Metar.

SK1903 ble kansellert på grunn av værforholdene på Oslo Lufthavn og kanselleringen må anses som en ekstraordinær hendelse i henhold til forordningen. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken 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 vanskelige værforhold førte til at forutgående fly ikke kunne lande. Selv om andre flytyper kunne anvendes under de rådende værforhold, er nemnda av den oppfatning at den aktuelle kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at den aktuelle flytypen er godkjent til bruk på strekningen. Klager ble tilbudt omruting neste dag, men valgte å kjøpe ny flybillett med Norwegian i stedet. SAS har dekket denne kostnaden.

Nemndas konklusjon er at kanselleringen av SK1903 ikke gir klager krav på standardkompensasjon jf. EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)