

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

177/14F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Berlin via Oslo kl. 09:20 den 6. desember 2013.

Hans endelige bestemmelsessted var Braunschweig.

SK347 fra Trondheim til Oslo ble kansellert og klager ble booket om til senere samme dag, men til Frankfurt. Grunnet forsinkelser rakk ikke klager sin videreforbindelse fra Oslo til Frankfurt.

Etter timelange køer på Gardermoen ble klager innlosjert på hotell og booket om til Berlin via Stockholm dagen etter. Også denne avgangen ble forsinket slik at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse, han ble derfor booket om via København til Hannover hvor han ankom 26 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person. Videre krever klager refusjon av utgifter til tog fra Hannover til Braunschweig, samt matutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført: 6. desember 2013 startet med at fly og besetning ikke var der de skulle som følge av massive uregelmessigheter i trafikken den 5. desember. Flere flyplasser i Norden og Europa var stengt grunnet ekstremvær, og tusenvis av passasjerer ble rammet.

SK347 ble kansellert grunnet mannskapsmangel som følge av ovennevnte forhold. SAS hadde over 300 kanselleringer denne dagen som er ekstraordinært mange. 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 var en følge av vanskelige værforhold. Nemnda viser til SAS sin redegjørelse. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at det ikke var mulig å unngå kansellering. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Klager ble omrutet. Nemnda legger til grunn at omrutingen skjedde snarest mulig og at de videre problemer også var grunnet værforholdene.

Ved lengre forsinkelsen plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. SAS har sagt seg villig til erstatte dokumenterte utgifter.

Klager ble omrutet via København til Hannover. Han her krevd erstattet utgifter til tog til Braunschweig. SAS pliktet i den foreliggende situasjon å transportere klager til Berlin. Nemnda forstår det slik at klager aksepterte omruting til Hannover fordi han likevel måtte kjøre med tog fra flyplass til Braunschweig. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for erstatning for utgifter til tog.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.