

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0567/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Keflavik via Oslo den 26. mars 2015 kl. 08:30. SK4787 fra Oslo ble kansellert. Etter mange timers venting på Gardermoen ble klager forklart at det ikke var ledige fly til Island før etter påske.

Klager ble ikke tilbudt overnatting eller ny hjemreise til Bergen, dette måtte han ordne på egenhånd. Klager har fått refundert disse utgiftene i etterkant.

Flyet som skulle fly klager til Keflavik denne dagen sto klart ved gate. Det ble brukt til å fly andre passasjerer til en annen destinasjon så snart flyplassen ble åpnet igjen. Det finnes dokumentasjon på dette blant annet i flightradar24.com og flightaware.com. SAS valgte å prioritere andre avganger.

Andre flyselskap opererte ruten Oslo - Keflavik denne dagen. Det var derfor ingen ekstreme forhold som gjorde at SAS måtte innstille flyet uten å tilby annen mulighet for reise til Keflavik.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4787 ble kansellert som følge av ekstreme værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Forholdene på Gardermoen var ekstremt kaotiske den 26. mars, flyplassen var stengt i flere timer om formiddagen, og trafikken var nede i kun fem flyvninger i timen. Ingen visste hvilke fly som ville ta av eller lande. Dette var dagene før påskehelgen og en av årets største utfartshelger, flere tusen passasjerer ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

SAS kan på grunnlag av ovennevnte 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 flygningen ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen. Etter nemndas vurdering er det å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda bemerker i denne forbindelse at situasjonen må vurderes slik den fortonet seg på avgjørelsestidspunktet. Selv om været senere skulle vise bedring, og flyet eventuelt kunne ha blitt satt opp igjen, gir ikke kanselleringen rett til standarderstatning. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter, kostnadsfri retur til utgangspunktet dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens endelige reiseplan, 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 telefonbeskjer, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Klager har opplyst at han ikke fikk noen hjelp eller informasjon av SAS på Gardermoen ut over at han skulle ringe kundeservice, og at han først ti timer etter planlagt avgang fikk sms om at flyet var kansellert, og at han ikke hadde fått ombooking til Keflavik. Klager måtte selv skaffe hotell og returfly tilbake til Bergen.

SAS har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at saken burde ha blitt håndtert bedre. SAS synes ikke å ha overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.