

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00050

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra London til Trondheim via Oslo den 22. november kl 17.30. SK810 fra London til Oslo ble kansellert, og klager ble booket om til å reise via København kl 17.00. Vel ankommet København ble også SK2884 fra København til Trondheim kansellert, og klager ble booket om til neste morgen kl 06.00 fra København til Trondheim via Oslo.

SAS hevder vær var årsaken til kanselleringen fra København til Trondheim, men klager overhørte personalet på Kastrup si at det var mangel på crew som var den virkelige årsaken.

Klager kan ikke se at mangel på crew er å anse som ekstraordinært, og krever standarderstatning 250 euro.

Videre stiller klager seg undrende til hvorfor SAS måtte kansellere avganger grunnet påståtte dårlige værforhold, da andre flyselskap tok av med små eller større forsinkelser. Værforholdene lå rundt liten til stiv kuling. Klager viser til fremlagte skjermbilder av diverse forsinkelser til og fra Trondheim på samme tidspunkt han selv skulle reise.

Klager reiste med kun håndbagasje, som inneholdt et allerede brukt klesskift. Han måtte derfor kjøpe en skjorte og undertøy da han skulle rett i møte påfølgende dag. Klager krever refusjon av nødvendig innkjøp av klær.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Både SK810 og SK2884 ble kansellert som følge av mangel på crew og dårlige værforhold på Gardermoen og deler av Nord-Europa den 22. november 2017.

SK810 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av de dårlige værforholdene. Det var orkan i kastene over Trondheim som gjorde det uforsvarlig å lande med SK2884.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon på værforholdene.

Det var store forsinkelser utover dagen, som førte til at mannskap gikk ut på sin lovpålagte arbeidstid. Utover dagen var ekstra mannskap brukt opp, og avganger måtte kanselleres.

Klager ble booket om til neste ledige avgang påfølgende morgen fra København og ankom Værnes kl 09.00.

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til kanselleringene var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav om EU-erstatning eller refusjon av utgifter til klær.

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 kanselleringene eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at SK810 og SK2884 ble kansellert henholdsvis grunnet mangel på crew som følge av værforhold, og værforhold. Redegjørelsen er underbygd med logger.

Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemnda kan ikke se at utgifter grunnet mangel på klesskift i håndbagasjen er dekningsmessig etter verken EU-forordningen, luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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