

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0915/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Kathmandu via Oslo og Istanbul den 27. mars 2015. SK4014 fra Stavanger til Oslo ble kansellert, og etter flere timer i kø på Sola ble de tilbudt ombooking til 31. mars. Dette ville ikke klager akseptere, og takket i stedet ja til tilbud fra sitt reisebyrå om ombooking til den 28. mars. Klager stiller seg kritisk til at ikke SAS kunne tilby samme ombooking.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4014 ble kansellert som følge av ekstremt dårlig vær på Gardermoen den 26. mars. På grunn av alle ringvirkningene forårsaket det mange kanselleringer hele dagen den 26. mars. Den 27. mars var crew og fly plassert på feil steder i forhold til trafikkprogrammet. Dette var dagene før påskehelgen og en av årets største utfartshelger, flere tusen passasjerer ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager hadde billett utstedt på Turkish Airlines dokument, og hadde krav på ombooking innen samme klasse og regler som gjelder for denne billetttypen. Klager ble booket om av sitt reisebyrå til dagen etter med KLM.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 værforholdene på Gardermoen. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda finner 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, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.