

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00426

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise Andenes - Bodø - Tromsø - Lakselv den 1. desember 2016 kl 13.45 med ankomst 17.15.

Vel fremme i Bodø får klager beskjed om at SK4566 som skulle frakte han fra Bodø til Tromsø var kansellert grunnet dårlige værforhold. Flymaskinen som kom fra Trondheim valgte å fly over Bodø direkte til Tromsø. Klager ble booket om til neste avgang, men mistet sin videreforbindelse og måtte overnatte i Tromsø.

Klager har forståelse for at uregelmessigheter kan oppstå grunnet dårlig vær, men det var ikke dårlig vær i Bodø den dagen. Klager mener at beslutningen SAS tok om å ikke følge planlagt rute var et bevisst valg. Klager mener at dårlige værforhold ikke gir flyselskapene frie tøyler til å gjøre akkurat som de vil med planlagte ruter. At Bodø ikke er SAS' basestasjon er ikke en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Værforholdene i Trondheim forårsaket så mange forsinkelser og kanselleringer at det fikk ringvirkninger for store deler av flytrafikken til og fra Trondheim den dagen. Dette førte igjen til at crew gikk ut på arbeidstid og ikke kunne fly. Arbeidstidsbestemmelsene er regulert av sikkerhetshensyn og fastsatt av myndighetene. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

SK4566 ble omdirigert til å fly direkte Trondheim - Tromsø for å forhindre at crew gikk ut på arbeidstid og at SK4566 ikke ble strandet i Bodø. Bodø er ingen basestasjon og SAS hadde ikke ekstra crew der for å ta over flyvningen til Tromsø. Omdirigeringen var

en følge av værsituasjonen i Trondheim, og en nødvendighet for at SAS kunne operere noenlunde som planlagt resten av dagen og dermed ramme færre passasjerer enn om flyselskapet hadde landet i Bodø.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

SAS har refundert klagers dokumenterte utgifter, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser, ved at besetningen overskrider maksimal tillatt arbeidstid med mer, 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 dokumentert at kanselleringen skyldtes dårlig vær i Trondheim og at kanselleringene ikke var til å unngå:

Dokumentasjonen viser at klagerens flygning ble kansellert fordi flymaskinen fra Trondheim måtte omdirigeres for å unngå at crewet skulle gå ut på arbeidstid og flymaskinen bli strandet i Bodø. At crewet var i ferd med å gå ut på arbeidstid, hadde direkte sammenheng med de dårlige værforholdene i Trondheim. Videre var det ikke ekstra crew i Bodø fordi det ikke er en basestasjon. Omdirigeringen førte til at færre passasjerer ble rammet enn om flymaskinen hadde landet i Bodø.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Dersom passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig, jf artikkel 9. Det ser ikke ut til å være omtvistet at SAS har oppfylt disse pliktene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)