

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0722/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bodø den 26. mars 2015 med SK4106 kl. 10:45. Klager skulle videre på cruise med Hurtigruten fra Bodø til Tromsø. Grunnet pilotmangel ble flyavgangen kansellert. Gardermoen ble etter hvert også stengt grunnet snøvær.

Det rådet fullstendig kaos på Gardermoen og ingen var villige til å hjelpe klager. De fikk ikke plass på neste fly til Bodø selv om deres bagasje var om bord. Dette mener klager må være i strid med internasjonale sikkerhetsregler. I tillegg medførte dette at klager ikke kunne avbryte ferien og returnere til Storbritannia uten sin bagasje.

Klager tilbragte en natt på hotell i Oslo som de betalte selv, og ble dagen etter omsider booket om til et fly til Bodø med avgang kl. 13:05. Klager ble forklart at den eneste måten å lokalisere sin bagasje var å fly å hente den.

Klager hentet sin bagasje ved ankomst i Bodø. Da Hurtigruten var gått så klager ingen annen råd enn å kjøpe flybilletter til Tromsø hvor de skulle fortsette ferien sin.

Dersom klager hadde blitt forklart at de ikke behøvde å hente sin bagasje i Bodø ville de ikke tatt fly dit, men direkte til Tromsø. Klager hadde retur fra Tromsø til London den 30. mars.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av forhåndsbetalt cruise, hotell i Oslo, mat, drosje- og busstransport, samt flybilletter Bodø-Tromsø.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager fikk ikke reist den 26. mars grunnet ekstreme værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Forholdene på Gardermoen var svært kaotiske den dagen, og flyplassen var stengt i flere timer. Utover dagen var trafikken nede i fem flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen. SAS beklager at det ikke var mulig å booke klager om til Bodø samme dag. Han ble booket om til dagen etter.

Klager hadde en separat billett fra Tromsø til London den 30. mars som han har benyttet. På grunn av ovennevnte ble sikkerhetskontrollen stengt da brannvesenet nektet flere å oppholde seg i gateområdet. Det ble bestemt at man måtte få avgårde flest mulig passasjerer på innsiden av sikkerhetskontrollen før man slapp inn flere. Crew gikk ut på arbeidstid som følge av hendelsen.

SAS kan forsikre klager om at de følger alle sikkerhetsregler vedrørende bagasje. Innsjekket bagasje som sikkerhetsklarert kan sendes i annet fly enn eieren av bagasjen.

SAS sender bagasje daglig over hele verden. Det var ikke nødvendig for klager å reise opp til Bodø om de ikke ønsket det for å hente sin bagasje.

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

SAS har refundert klagers utgifter til hotell, mat og transport i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 SK4106 fra Oslo til Bodø ble kansellert som følge av vanskelige værforhold på Gardermoen denne dagen. Nemnda viser til Daily Operations Report, Traffic & Flight Information samt SAS sin forklaring. Nemnda er av den oppfatning at dette 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 etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Klagerne ble omrutet med SK4122 samme dag. Også denne flygningen ble kansellert pga. værproblemene. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet og finner det godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen av SK4122 gir følgelig heller ikke rett til standarderstatning.

Det er uklart for nemnda hvorfor klagerne kofferter ble sendt til Bodø uten klagerne. Bagasjen var imidlertid scannet i sikkerhetskontrollen slik at det ikke var sikkerhetsmessig hinder for å sende bagasjen.

Et stort antall kofferter blir forsinket, feilsendt mv hvert år. Flyselskapene har klare rutiner for å etterspore bortkommet bagasje, og det alt vesentlige av forsvunnet bagasje kommer til rette og blir ettersendt. På denne bakgrunn synes det underlig om klager skulle ha blitt rådet til å reise til Bodø for å hente bagasjen. Hva som konkret ble sagt og opplyst er det vanskelig å få klarhet i i ettertid. Ble det opplyst at oppholdet i Bodø ikke lenger hadde noen hensikt? Ble det opplyst at klagerne hadde returbilletter fra Tromsø mv. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne selv må ta konsekvensene av at de valgte omruting til Bodø den 27. mars. Klagerne var klar over at Hurtigruten var reist, og de var klar over at de måtte reise fra Bodø til Tromsø for å kunne fly hjem til England. Det var ikke noe grunn for SAS til å tilby omruting til en annen destinasjon (Tromsø).

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til billetter Bodø - Tromsø.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem

Klager kom forsinket Bodø og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt cruise med Hurtigruten.

Nemndas er av den oppfatning at SAS ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.