

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00965

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fem personer) skulle reise fra Reykjavik via Oslo til henholdsvis Kristiansund og Trondheim på følgende reiseruter:

4 personer:

SK4788 REK-OSL 26FEB18 12.45 - 16-45

SK2305 OSL-KSU 26FEB18 18.15 - 19.10

1 person:

SK4788 REK-OSL 26FEB18 12.45 - 16-45

SK366 OSL-TRD 26FEB18 18.05 - 19.00

Reisefølget ble informert om at SK4788 fra Reykjavik til Oslo var kansellert da de ankom flyplassen den 26. februar. Det eneste SAS kunne tilby av ombooking var to dager senere, 28. februar.

Klager stiller seg undrende til at dårlig vær var årsaken til kanselleringen, da andre fly tok av og landet som normalt den dagen.

SAS har refundert reisefølgets utgifter til mat, hotell og drosje for tilsammen kroner 9 240.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt tapt arbeidsfortjeneste for to av de reisende. Klager viser til fremlagt dokumentasjon på tapt lønn.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4788 ble kansellert som følge av værforhold på Keflavik flyplass i Reykjavik. Innkommende fly fra Oslo, SK4787, som skulle fly som SK4788 fra Keflavik til Oslo, var også innstilt som følge av været, det var derfor ingen flymaskin på Keflavik til å operere SK4788 til Oslo. SAS viser til fremlagt dokumentasjon på værforholdene.

Når det oppstår uregelmessigheter og kanselleringer blir det stort press på de få avgangene som går fra Keflavik til Oslo. Klager og reisefølget ble booket om til første ledige avgang i som var den 28. februar. Icelandair flyet som gikk senere på dagen den 26. februar var fullbooket. De to flyene som gikk den 27. februar fra Reykjavik til Oslo var med SAS og med Icelandair. SAS flyet var dessverre fullbooket og Icelandair hadde kun ledige plasser i business klasse. SAS viser til fremlagt dokumentasjon på setekapasiteten den 26. og 27. februar.

SAS har refundert reisefølgets utgifter til mat, hotell og drosje med kroner 9 240.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære forhold utenfor SAS' kontroll.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning eller refusjon av tapt arbeidsinntekt.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

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 kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av snøvær og vind. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Omruting to dager senere kan virke urimelig sent, men grunnet få flyavganger til og fra Reykjavik er det ved uregelmessigheter ikke mange ombookingsalternativer. SAS har fremlagt dokumentasjon på at det ikke fantes ledige plasser den 26. eller den 27. januar på tilsvarende transportvilkår. Klager hadde billetter i økonomiklasse. Klager har ikke fremsatt krav om at han og reiseselskapet skulle vært booket om til eventuelt ledige seter på businessklasse med et annet selskap, og flertallet - leder og bransjerepresentantene - finner ikke grunn til å gå nærmere inn på dette utover å nevne at nemnda ikke vet om det fantes seter her som ville vært tilgjengelige for klager med reisefølge.

Reisefølget på fem fikk hotell, drosje og forpleining dekket, og flertallet mener at klager med følge i denne saken etter forholdene ble ombooket snarest mulig på tilsvarende transportvilkår.

Klager har ikke rett til erstatning av tapt arbeidsfortjeneste da grunnen til kanselleringen lå utenfor SAS kontroll, jf. luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet- forbrukerrepresentantene - mener:

Det er enighet om at kravet om standardkompensasjon ikke kan føre frem. Klager har også fremsatt et krav om erstatning for tapt arbeidsinntekt for to døgn fordi en flyvning ble kansellert.

Spørsmålet er om selskapet har oppfylt sin plikt til å omrute klagerne snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. art 8, 1, b, med den følge at klagerne eventuelt kan ha krav på erstatning for tapt arbeidsinntekt etter luftfartsloven § 10-20.

Formålet med omrutingsplikten etter art. 8, 1, b) er at selskapene skal begrense de negative konsekvensene av kanselleringer for kundene. Hva selskapene plikter å gjøre må vurderes konkret. I denne saken hadde et annet flyselskap 23 ledige seter i businessklasse den 27. februar. SAS ga ikke tilbud om plass på denne flyvningen. Bakgrunnen var antagelig at billettene var i en høyere prisklasse (business). SAS kunne, på sin side, ikke tilby en ny alternativ flyvning for reisefølget før etter enda et døgn. Mindretallet mener da at omrutingsplikten, i dette tilfellet, vil innebære en forpliktelse til å oppgradere passasjerene til en høyere klasse på et annet luftfartsselskap. Dette synspunktet har støtte i Europakommisjonens tolkningsveiledning C214/12, pkt 4.2, hvor det fremgår: "omlægning af rejsen bør tilbydes uden ekstraomkostninger for passageren, selv om passagerens rejse omlægges til et andet luftfartsselskab eller en anden transportform, til en højere klasse eller til en højere billetpris end den pris, vedkommende betalte for den oprindelige rejse".

Mindretallet finner det likevel ikke nødvendig å gå inn på vurderingen av erstatningskravet etter § 10-20.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)