

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01296

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Bergen til Gdansk via Oslo den 23. november 2017 kl 09.20 med ankomst kl 12.40. SK252 fra Bergen til Oslo ble kansellert. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted ved midnatt, omtrent tolv timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK252 den 23. november ble kansellert på grunn av mangel på mannskap som en konsekvens av værforholdene dagen før. Forholdene på Gardermoen forverret seg på kvelden den 22. november og forsinkelsene nådde sitt høydepunkt om kvelden. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Værforholdene på Gardermoen den 22. november førte til store restriksjoner i slottider og lang ventetid for de-icing. SAS har stor trafikk til og fra Gardermoen og ved langvarige restriksjoner i flytrafikken, påvirker det hele deres flyprogram. Fly og mannskap kommer forsinket inn med foregående fly, og mannskapet går ut på lovpålagt arbeidstid. Selv om alt standby mannskap tas i bruk, fører slike forhold til at avganger blir forsinket og i verste fall kansellert. Dette fikk også følgekonskvenser for trafikken den 23. november.

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

Klager med reisefølge ble booket om til neste tilgjengelige avgang.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 dagen i forveien, som førte til følgeforsinkelser påfølgende dag. 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. Klager aksepterte omrutingen hun ble tilbudt og ankom Gdansk omtrent tolv timer forsinket. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som snarest mulig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)