

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og kansellering.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0971/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Ålborg via Oslo og København den 26. mars 2015. SK359 fra Trondheim til Oslo ble forsinket omtrent tre timer. Da klager ankom Gardermoen var SK1471 til København kansellert grunnet snøvær. Klager stod i kø hos SAS fra kl. 17:30 til kl. 22:00, og tok deretter inn på hotell.

Neste dag ventet klager hele åtte og en halv time i kø uten å få hjelp til ombooking. Han forsøkte også per telefon og internett uten å lykkes. Klager og hans reisefølge bestemte seg så for å ta leiebil tilbake til Værnes. Hele oppholdet i Danmark ble ødelagt.

SAS har tilbudt å dekke mat, hotell på Gardermoen og leiebil.

Klager krever nye billetter tur/retur Danmark, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell i Danmark, til sammen kroner 48 514.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK359 ble forsinket nesten fem timer og SK1471 ble kansellert som følge av 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 5 flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen.

På grunn av ovennevnte ble sikkerhetskontrollen stengt da brannvesenet nektet flere å oppholde seg i gate-området. Det ble bestemt at man måtte få av gårde flest mulig passasjerer på innsiden av sikkerhetskontrollen før man slapp inn flere.

Det er beklagelig at det ikke var mulig å få booket klager til Ålborg samme dag. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken.

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 ubenyttede flybilletter med SAS, hans utgifter på Gardermoen samt leiebil, til sammen kroner 14 747, men flyselskapet kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering og forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 så vel forsinkelsen av SK359 fra Trondheim til Oslo som kanselleringen av SK1471 fra Oslo til København skyldtes værforholdene på Gardermoen. Nemnda viser til SAS sin forklaring og den fremlagte dokumentasjon. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen og kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen og kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, og for den del eller de deler som har funnet sted dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan, samt dersom det er relevant, en returflygning snarest mulig til det første avgangsstedet - eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 8.

Flyselskapet skal videre tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og innkvartering på hotell dersom overnatting er nødvendig, jf. forordningen artikkel 9.

Det var ikke mulig å omrute klagerne til Danmark innen rimelig tid, og klagerne valgte å returnere til Trondheim. Da det ikke var plass på fly til Trondheim, leide klagerne bil.

Nemnda har forstått det slik at klagerne i tråd med dette har fått refundert utgiftene til SAS billettene (de brukte og ubrukte), hotell og mat i Oslo samt utgifter til leiebil og mat/forfriskninger på reisen tilbake til Trondheim.

Kanselleringen førte til at klagerne gikk glipp av forhåndsbetalt hotell i Ålborg samt returflygning med Norwegian fra Ålborg til Trondheim. Klagerne har krevd erstattet dette tapet. Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke er ansvarlig for klagerens tap da årsaken til kanselleringen var vanskelige værforhold. Dette ligger utenfor SAS sin kontroll.

Nemnda finner etter dette 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 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.