

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-00608

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo lørdag 10. desember 2016 kl 11.00 med SK4409. Formålet med reisen var å delta i en 60-års feiring samme dag. Natt til lørdag mottok klager en sms om at flyet var kansellert, og at de var booket om til et fly kl 14.45. 60-års feiringen ble utsatt i flere timer grunnet klagers sene ankomst.

Klager stiller seg undrende til SAS' forklaring på at kanselleringen skyldtes dårlig vær, da det var fint vær i Tromsø og Oslo i denne perioden. Klager viser til fremlagt utskrift som viser fine værforhold i begge byer lørdag 10. desember.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4409 skulle etter rutetabell operere Alta - Tromsø - Oslo med avgang fra Alta kl 10.05 og avgang fra Tromsø kl 11.00. Flymaskinen som skulle operere avgangen kom fra Oslo med mellomlanding i Tromsø, men kunne ikke lande i Alta grunnet dårlige værforhold der. Da det ikke var hotellkapasitet i Tromsø for passasjerene som skulle Tromsø-Alta, ble det besluttet å returnere til Oslo samme kveld, 9. desember, hvor SAS kunne tilby overnatting. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Tromsø er ikke en basestasjon og det ble derfor satt opp et ekstrafly for å frakte strandede passasjerer i Alta og Tromsø som skulle vært med SK4409 den 10. desember.

SAS beklager at klager ikke ankom Oslo kl 12.55 i henhold til rutetabellen, men værforholdene førte til at flyselskapet måtte foreta omdisponeringer for å ramme færrest mulig passasjerer. Klager ankom Gardermoen 3 timer og 43 minutter forsinket.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn tre timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Basert på de foreliggende opplysninger og fremlagt dokumentasjon i saken, mener nemnda at forsinkelsen fra Tromsø var en direkte eller indirekte følge av de dårlige værforholdene i Alta dagen før som gjorde det umulig for flyet å lande der. Da det ikke fantes hotellplasser til passasjerene i Tromsø, måtte flyet returnere til Oslo med disse. Dette problemet forplantet seg videre til avvikling av trafikken fra Tromsø neste dag.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen. SAS hevder at omdisponeringen selskapet foretok, skjedde på en måte som gjorde at færrest mulig passasjerer ble berørt av værforholdene.

Etter en samlet vurdering finner nemnda sannsynliggjort at værforholdene direkte eller indirekte var årsaken til innstillingen av SK4409. Nemnda er videre av den oppfatning at disse værforholdene må karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet og finner det sannsynliggjort at det i den foreliggende situasjon ikke var mulig for selskapet å unngå kanselleringen.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)