

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1047/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ha reist fra Kjevik til Oslo den 27. mars 2015 kl. 07:20 med SK208. Han skulle videre fra Gardermoen til New York kl. 10.25. SK 208 ble kansellert. Klager fikk ikke beskjed om kanselleringen på sms (har mottatt sms tidligere fra SAS). Ved ankomst Kjevik fikk klager beskjed om at det ikke gikk noe fly til Oslo slik at de kunne rekke flyet til New York kl. 10:25 SK907. Dersom klager hadde fått beskjed om kanselleringen på sms kunne han ha tatt bil til Oslo og rukket flyet til New York.

Klager ringer til Gardermoen og fikk beskjed om at de kunne få booke om via Arlanda, men måtte betale et mellomlegg på kr 60.000. Klager kunne få en annen rute men det var ikke noe ledig før 4. april, det vil si tre dager før de skulle reise hjem fra New York. Klager valgte ikke å reise.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kr 25.000 for forhåndsbetalte hoteller.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK208 ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Situasjonen var ekstraordinær, og SAS kan derfor ikke pålegges å betale EU-kompensasjon eller refundere forskuddsbetalte kostnader i dette tilfellet.

SK 208 ble kansellert kl. 22.48 kvelden før. SAS vil alltid forsøke å varsle passasjerene via sms ved irregulariteter, men ved massive hendelser er det ikke alltid at man lykkes med å få ut informasjon til alle passasjerene. SAS ser at noen av passasjerene fikk sms vedrørende kanselleringen av SK208, men kan ikke se hvorfor klager ikke har fått sms.

Det er beklagelig at SAS ikke klarte å få klager med reisefølge videre til New York. De neste dagene var alle fly fullbooket på grunn av påsken, samt at tusenvis av passasjerer skulle reise

og bookes om. Dette gjorde sitt til at det var svært få muligheter til å booke om passasjerene til andre avganger de nærmeste dagene.

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 klagers flygning, SK 208, ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen dagen før. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til erstatning.

SK 208 ble kansellert den 26. mars kl. 22:48. Nemnda legger til grunn at klager ikke fikk sms om dette til tross for at SAS hadde klagers mobiltelefonnummer. Klager har opplyst at han kunne ha kjørt bil til Oslo og rukket flyet dersom han var blitt informert på forhånd. Nemnda legger det til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at klager burde ha blitt informert om kanselleringen. Situasjonen på Gardermoen hadde imidlertid vært kaotisk denne dagen med en rekke innstillinger og forsinkelser, og nemnda antar at dette til en viss grad kan forklare at SAS ikke maktet å informere alle. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at SAS ikke er erstatningsansvarlig for klagers tap som følge manglende informasjon.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Omruting kan skje med eget eller andre selskap. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var ledig plass de nærmeste dagene. Klager valgte å avbryte reisen.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.