

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse på grunn av værforhold.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01329

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde billetter med SAS for en reise fra Oslo til Billund den 20 desember 2019 med SK1905 kl. 16.00. Planlagt ankomst var kl. 17.05. Flyvningen ble kansellert kort tid før avgang og det ble opplyst at dette skjedde på grunn av været, noe klager stiller seg tvilende til da både SAS og andre flyselskaper hadde andre avganger fra Oslo som gikk som planlagt på dette tidspunktet.

De ble omrutet til SK463 fra Oslo til København kl. 20.05 og reiste videre med buss fra København til Billund hvor de ankom kl. 01.00, ca. 8 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 250 euro per person, alternativt den dobbelte verdien i form av en voucher.

Klager krever også kompensasjon i form av forpleining i ventetiden. Klager takket nei til forpleining i form av en voucher da de ikke ville at aksept av en voucher til forpleining skulle tolkes som en aksept av avvisning av klagen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1905 som skulle opereres av Cityjet (flytype CRJ) ble kansellert på grunn av freezing fog på Gardermoen/Oslo Lufthavn. Flymaskinen som skulle operere SK1905 fra Oslo til Billund, skulle først fly strekningen Aberdeen-Oslo som SK4614. Denne maskinen kunne ikke lande på Oslo lufthavn og ble omdirigert til å lande i Stavanger. Det vises til "Traffic & Flight Information og Daily Operation Report" samt kommunikasjon på e-post med external Cityjet som bekrefter ovenstående.

Da SK1905 ble innstilt ble klager og reisefølget umiddelbart ombooket til å reise Oslo-København med SK463 kl 20.05. Det ble satt opp busstransport fra København til Billund (SK463BO).

Rotårsaken til kanselleringen av SK1905 var værforhold som er dokumentert i vedlegg til tilsvaret fra SAS. Når tåke/freezing fog hindrer et fly i å lande på en flyplass og det blir gitt instruksjoner om å fly til en annen flyplass, er dette en hendelse som er utenfor flyselskapets kontroll. Det er forskjell på hvilke værforhold de forskjellige flytypene kan operere under, og sikkerheten kommer alltid i første rekke.

Det ble umiddelbart gjort tiltak for å frakte klager og reisefølge på raskest mulig måte til deres endestasjon ved å booke om til fly til København og sette opp bussforbindelse videre. Klager har fått dekket sine utgifter til forpleining i ventetiden på flyplassen med NOK 704 i form av en voucher.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning i henhold til EU-forordning 26/2004 da årsaken til kanselleringen er av ekstraordinær art.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at maskinen som skulle betjene klagers flyvning ble omdirigert til Stavanger på forutgående flyvning med SK4614 fra Aberdeen til Oslo. Dette skjedde på grunn av været, og den aktuelle flytypen som opererte strekningen. Det vises til fremlagt dokumentasjon i tilsvaret fra SAS.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen og påfølgende forsinkelse for passasjerene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemndas konklusjon er derfor at kanselleringen i dette tilfellet ikke gir rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Partene er enige om at klager har rett til forpleining i ventetiden. Forpleiningen gis normalt ved at flyselskapene utsteder en voucher. En voucher kan ikke omgjøres til penger. I dette tilfellet anbefaler nemnda at SAS utbetaler klagers rimelige utgifter til forpleining mot at klager legger frem kvittering på disse utgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler klagers rimelige utgifter til forpleining mot at klager fremlegger kvittering.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)