

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00172

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bodø til Oslo den 1. januar 2017 kl 17.30. med SK4117. Avgangen ble kansellert grunnet snøvær, og klager ble booket om til tidlig neste morgen. Kl 23.22 mottok klager en sms om at også denne avgangen var kansellert. Klager ble satt på stand-by, og kom med et fly ca kl 10.30.

Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon underveis, og at han ikke ble informert om sine rettigheter. Videre stiller han seg kritisk til at SAS ikke satte opp et ekstrasfly samme dag, da rullebanen åpnet igjen, slik Norwegian gjorde.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4117 ble kansellert som følge av værforholdene i Bodø, det vises til fremlagt dokumentasjon. Flymaskinen som skulle operere avgangen fikk ikke landingstillatelse i Bodø og måtte av den grunn returnere til Oslo. Mannskapet på samme flymaskin skulle overnatte i Bodø og operere som mannskap på morgenflyet, SK4105, dagen etter. Da det ikke var mulig å få mannskapet til Bodø måtte også denne avgangen kanselleres.

SAS satte inn en større flymaskin for å få med seg alle passasjerer som var værfaste i Bodø, SK4107.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/21004, da hendelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

SAS har ikke bestridt at klageren ikke fikk informasjon om sine rettigheter etter forordningen. Brudd på denne informasjonsplikten gir imidlertid ikke rett til erstatning i seg selv, jf eksempelvis fremstillingen i Morten Kjelland "Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering" side 243-244.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at kanselleringen av klagerens opprinnelige flygning 01.01.2017 kl 1730, skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke var til å unngå, nemlig dårlig vær i Bodø:

Dokumentasjonen viser at denne flygningen ble kansellert fordi flymaskinen som skulle operere denne flygningen, ikke fikk landingstillatelse i Bodø og måtte returnere til Oslo.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at SAS også under tvil har godtgjort kanselleringen av flygningen som klageren ble omruttet til 02.01.2017 kl 0705, skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke var til å unngå:

Besetningen på flymaskinen som måtte returnere til Oslo 01.01.2017, var planlagt som mannskap på morgenflyet fra Bodø til Oslo 02.01.2017 kl 0705. Morgenflyet ble kansellert fordi besetningen befant seg i Oslo. At besetningen befant seg i Oslo, hadde slik sett sammenheng med værforholdene 01.01.2017.

Klageren har opplyst at værforholdene bedret seg og at Norwegian landet fly i Bodø senere på kvelden 01.01.2017.

Flertallet savner derfor en redegjørelse fra SAS for at det ikke lot seg gjøre å fly den tiltenkte besetningen til Bodø etter at været bedret seg eller skaffe annen besetning, men betviler ikke at dette ikke lot seg gjøre.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at SAS ikke har dokumentert i tilstrekkelig grad at omrutingen ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)