

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0729/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Vilnius via Stockholm og Oslo den 26. mars 2015. SK375 fra Trondheim til Oslo kl. 17:10 ble kraftig forsinket grunnet snøvær på Gardermoen. Da klager ankom Gardermoen sent om kvelden fikk hun beskjed om at alle hoteller var fulle. Klager måtte tilbringe natten på flyplassen. Klager fikk ingen assistanse eller informasjon om sine rettigheter.

Klager overnattet privat neste natt i Oslo sentrum. Først den 28. mars ble hun booket om til Vilnius. Klager stiller seg kritisk til manglende service og informasjon fra SAS. Det var svært kaldt på flyplassen om natten, et teppe ville ha hjulpet litt.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun erstatning for ikke å ha blitt tilbudt overnatting i ventetiden, samt refusjon av mat og klær i ventetiden og transport fra og til Gardermoen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager ankom Gardermoen forsinket den 26. mars grunnet 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 fem flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen. Det var dessverre ingen ledige hotellrom å oppdrive.

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

Klager ble booket om til Vilnius to dager senere. SAS beklager at det ikke var mulig å booke henne om til et tidligere fly. 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 utgifter til klær, transport og mat i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering og lengre forsinkelser 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 SK375 fra Trondheim til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen til Stockholm og Tallin. 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 unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5 og 6, jf. artikkel 9. Svært mange var berørt av forsinkelsene på Gardermoen og SAS greide ikke å skaffe hotell til alle som trengte det. Nemnda har forståelse for at dette skapte vanskeligheter for klager. Gjeldende regelverk gir imidlertid ikke rett til erstatning for den ulempe klager ble påført.

Klagers koffert ble ikke utlevert og klager måtte kjøpe noen klær. SAS har erstattet disse utgiftene samt andre utgifter klager fikk som følge av forsinkelsen.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale erstatning ut over det SAS har utbetalt. Klager har fremsatt kritikk mot SAS for dårlig håndtering av situasjonen. SAS har ikke kommentert dette. Situasjonen på Gardermoen var svært vanskelig denne dagen. Mange var berørt og det var vanskelig å nå alle. Nemnda konstaterer imidlertid at klager opplevde at informasjonen og hjelpen ikke var tilfredsstillende. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger er nemnda enig med klager i at informasjonen og oppfølgingen burde vært bedre.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.