

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring og kansellering.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02391

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie (to voksne og to barn) hadde bestilt billetter fra Gøteborg til Miami via København den 24. oktober 2017 kl 06.55 med ankomst kl 14.00. I august oppstod en ruteendring og klager med reisefølge ble booket om til å reise på følgende reiserute med overnatting i Oslo:

SK166 24OCT GOT STO 1915 - 2015

SK897 24OCT STO OSL 2110 - 2205

SK955 25OCT OSL MIA 0955 - 1400

Da klager ankom Gardermoen var SK955 fra Oslo til Miami kansellert. Reisefølget ble booket om til å reise fra Oslo den 25. oktober kl 09.50 via Frankfurt og Boston. Klager ankom endelig bestemmelsessted ni timer forsinket.

Familiens reiserute som opprinnelig kun gikk via København, endte opp med fire flybytter og en hotellovernatting. Familien ønsket å unngå flybytte i USA for å slippe bagasjehåndtering ved innenriksflyvninger. I tillegg ble familien nedgradert fra økonomi plus til økonomi, som blant annet medførte ikke-prioritet i sikkerhetskontrollene. Det var så vidt de rakk sin videreforbindelse i Frankfurt. Barnemenyen de hadde bestilt fikk de ikke på flighten fra Frankfurt til Boston. Videre rakk ikke familien sin videreforbindelse Boston - Miami og ble satt på stand-by på neste avgang.

Reisen ble en stor påkjenning og var svært krevende med to små barn.

I tillegg til ovennevnte mottok ikke klager en av sine innsjekkede kolli. Denne mottok de først åtte dager senere da det kun var en dag igjen av ferien.

Da klager kom hjem kontaktet han SAS for å motta kompensasjon, men ble ikke møtt med noen forståelse og totalt ansvarsfraskrivelse. Klager er svært skuffet over behandlingen han og familien har mottatt, og over selskapets ansvarsfraskrivelse.

Klager stiller seg kritisk til at SAS ikke booket dem, om til en direkterute fra Europa til Miami, for eksempel Zürich - Miami eller Frankfurt - Miami. Videre mener han at værforhold på foregående flyvning ikke er å anse som ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK955 fra Oslo til Miami ble kansellert grunnet værforhold i Miami den 24. oktober 2017. Foregående flygning SK956 Miami - Oslo ble kansellert som direkte følge av at SK953 København-Miami 24. oktober ble omdirigert til å lande i Orlando grunnet tordenvær i Miami. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Miami er en travel flyplass, og den 24. oktober regulerte Air Traffic Control (ATC) landinger og ankomster. Slottider er det flyplassen som bestemmer over og SAS har ingen annen mulighet enn å følge de instruksjoner som blir gitt, som i dette tilfellet var å lande i Orlando istedenfor Miami.

Omdirigeringen fikk direkte innvirkning på arbeidstidsbestemmelsene til mannskapet om bord. Mannskapet hadde nådd sin maksimale tillatte arbeidstid og måtte derfor ta sin lovpålagte hviletid i Orlando. SAS har ikke ekstra mannskap tilgjengelig i Orlando eller USA, og mannskapet var ikke klar for arbeid før neste dag klokken 19:00 i henhold til lovbestemte regler. SAS hadde ingen mulighet til å påvirke dette.

SK956 Miami -Oslo 24. oktober måtte derfor innstilles og dette fikk følgelig direkte innvirkning på SK955 Oslo-Miami 25. oktober.

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

Klager ble booket om til første ledige avgang via Frankfurt og Boston. På grunn av mange strandede passasjerer var dette den første tilgjengelige ruten.

Klager har mottatt 400 euro per person for nedgradering fra økonomi pluss til økonomi, samt refusjon av utgifter til forpleining. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerkjer

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet SAS informerte klager om ruteendring i august 2017, som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager valgte omruting via Stockholm og Oslo. Ved ankomst Gardermoen ble klager informert om at SK955 fra Oslo til Miami var kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av tordenvær. At crewet gikk ut på lovregulert arbeidstid var en direkte følge av værforholdene og var utenfor selskapets kontroll. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemnda har forståelse for at reisen var en påkjenning, spesielt ved reise med to små barn, men kan ikke se at dette gir grunnlag for erstatning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)