

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0616/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansund til Kirkenes via Oslo den 26. mars 2015. Han reiste med to hunder i lasterommet. Da klager ankom Gardermoen var det totalt kaos grunnet snøvær. Etter flere timer i kø ble han og hans hunder fraktet i buss til et hotell.

Dagen etter var det på nytt flere timer i kø, før passasjerene ble bedt om å dra hjem. Da klager ikke har hjemsted på Østlandet, endte han til slutt opp med å leie bil og kjøre 250 mil til Kirkenes, en tur som tok 32 timer.

Klager stiller seg kritisk til SAS ansvarsfraskrivelse i denne saken.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av flybillett, kroner 6 145, samt utgifter til leiebil og drivstoff, kroner 4 986.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager fikk ikke reist 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.

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.

Det er beklagelig at det ikke var mulig å få booket klager til Kirkenes samme dag. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken. Klager fikk tilbud om å reise den 31. mars noe han avslo.

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 flybillett fra Kristiansund til Kirkenes, samt hans utgifter til mat og drivstoff. SAS kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 SK2304 fra Kristiansand til Oslo og SK4478 fra Oslo til Kirkenes ble kansellert grunnet værforholdene på Gardermoen. Nemnda finner det videre godtgjort at innstillingene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingene gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

SAS pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klager snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelse. De pliktet videre å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, samt hotellovernatting om det var nødvendig. SAS tilbød omruting den 31. mars. Dette nødvendiggjorde således fem hotellovernattinger.

Klager valgte i stedet å leie bil neste dag og kjøre til Kirkenes. SAS har refundert billettene, drivstoffutgifter og mat. Klager har i tillegg krevet erstattet utgifter til leiebil med 3 616 kroner. SAS har avslått dette under henvisning til at kostnaden er den samme som flybillettene, som er refundert.

Nemnda er av den oppfatning at den omrutingen SAS tilbød ikke var tilfredsstillende for klager, og at han av denne grunn bør få dekket eventuelle merutgifter han ble påført ved egen omruting med bil. Med merutgifter menes alle utgifter klager ble påført, herunder billeie, fratrasket SAS-billetten for strekningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers eventuelle merutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.