

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1054/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Stockholm via Trondheim den 19. september 2014 kl. 12:50. Ved ankomst Trondheim fikk klager beskjed om at SK1486 fra Trondheim til Stockholm var kansellert.

Klager ble booket om via Oslo og ankom bestemmelsesstedet mer enn syv timer forsinket. Han mener dette ikke er raskeste mulighet, og stiller seg kritisk til at han ikke ble ventelistet på tidligere avganger eller booket om til andre flyselskap.

Klager mener mangel på crew ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet, da flyselskapet bør ha reservecrew tilgjengelig, spesielt på en stor flyplass som Stockholm. Klager stiller seg videre undrende til at hans ble informert om kanselleringen kun minutter før avgang, da flyselskapet visste om kanselleringen lenge før det.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK1486 ble kansellert grunnet mangel på crew på tidligere avgang som følge av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang. Fredag 19. september var det stor trafikk og ikke mange ledige seter.

SAS ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes mangel på mannskap som følge av værproblemer på tidligere flygning. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda finner det videre sannsynlig at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Klager kom frem til Stockholm syv timer forsinket. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempen ved de forskjellige alternativer.

Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klager således ble påført et unødig tap. Klager har anført at han ikke ble ombooket til første ledige mulighet, han fikk ikke stå på ventelister på andre avganger som ikke var fulle, og at han ble nektet ombooking til Norwegian-ruter som kunne tatt ham til Stockholm langt tidligere. SAS har anført at 19. september var en fredag med meget stor trafikk og derfor ikke mange tilgjengelige seter.

Ved kanselleringer vil flyselskapet foreta en prioritert omruting. Passasjerer med spesielle behov grunnet alder, sykdom mv. vil eksempelvis bli prioritert. Det samme vil passasjerer som har høyere billettkategori. Selskapet vil videre kunne prioritere passasjerer som skal videre med tilslutningsfly mv. Selskapene er ikke pliktig til å opprette ventelister i tilfelle noen av de prioriterte velger andre løsninger eller det blir ledig kapasitet av andre grunner.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klager ble omrutet i henhold til forordningens krav om «snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår».

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.