

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av diverse utlegg på grunn av kansellert fly.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

372/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av diverse utlegg på grunn av kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med seks andre reise fra Bergen til Barcelona via Oslo den 23. september 2010 med SK238/SK4685 kl. 07:00.

Da de ankom Oslo Lufthavn fikk de beskjed om at flyet var kansellert, og de ble booket om til dagen etter via København. De fikk matkuponger og innkvartering på hotell ved flyplassen.

Da de dagen etter ankom Barcelona, var kun tre av syv koffertyper på bagasjebåndet. Klagerne fikk beskjed om at de fire resterende koffertyper ville ankomme med neste fly om ca. to timer. De valgte å vente to timer på flyplassen til alle hadde fått sin bagasje.

Klager krever refusjon for en natt hotell i Barcelona, kompensasjon for ventetid to timer på koffertyper, tapt døgn i Barcelona, refusjon av forhåndsbestilt transport til hotell i Barcelona, og transport fra flyplass til cruisebåt i Barcelona.

Årsaken til kanselleringen skal ha vært streik i Frankrike som medførte forsinkelser og kanselleringer, men klager reagerer på at det kun var SAS sine fly fra Oslo Lufthavn som fikk problemer denne dagen på grunn av dette.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 23. september var det flygeleder streik i Frankrike, dette medførte restriksjoner i trafikken over Frankrike.

Da man flyr over Frankrike på vei til Spania ble dessverre SK4685 fra Oslo til Barcelona kansellert. Denne avgangen hadde opprinnelig avgangstid kl. 09:00. SAS fikk først tildelt ny tid kl. 14:00, men denne ble stadig endret. Uforutsigbarheten i avgangstid ble for stor til at flyselskapet kunne gjennomføre flyvningen. SAS hadde verken fly eller mannskap til en avgang som ble så kraftig forsinket.

Klagere fikk dekket kost og losji i Oslo, de har også fått refundert transport fra flyplass til cruisebåt, men øvrige kostnadene vil ikke SAS dekke og viser til EU forordningens innledning punkt 14 og 15.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda er av den oppfatning at kanselleringer som følge av streik hos tredjemann, for eksempel streik hos flygeledere, flyplassansatte eller handlingagenter, må anses som en ekstraordinær omstendighet. SAS har i sitt tilsvarende presisert at de har en buffer for å håndtere slike situasjoner, men omstendighetene var her av en slik karakter at de likevel ikke klarte å gjennomføre flygningen.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at innstillingen var en følge av flygelederstreiken i Frankrike. Ut fra de rådende forhold, kan SAS etter nemnds vurdering ikke lastes for at beslutningen om å innstille flygningen ikke ble tatt på et tidligere tidspunkt.

Innstillingen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU-forordningen. Den gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.