

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-04009

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til København den 30. juli 2018 kl 18.10 med ankomst kl 19.30 med flight SK2869. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til ny avgang påfølgende morgen kl 06.00.

Det gikk senere fly fra Bergen til København samme kveld, men klager fikk ikke plass med den begrunnelse at det ikke var ledig plass i samme priskategori. Klager mener flyselskapet plikter å ombooke snarest mulig selv i annen prisklasse ombord. Videre er ikke flyselskapets plikter begrenset til omruting med eget selskap jf. eks. avgjørelse 154/11F fra Transportklagenemnda.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgift til drosje etter ankomst København DKK 153, samt til mat kroner 115.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK2869 ble kansellert som følge av dårlige værforhold på tidligere flyvning samme dag. Flymaskinen som skulle operere klagers flyvning var satt opp til å fly følgende rute denne dagen; København - Vilnius t/r, deretter København - Bergen t/r.

På vei til Vilnius måtte flyet omdirigeres til Kaunas (ca en times kjøretur fra Vilnius) grunnet dårlige værforhold i Vilnius, tordenvær. Her ble flyet stående i påvente av nytt crew og passasjerer fra Vilnius som ble fraktet i buss til Kaunas. Som en følge av dette kom besetningen til å gå ut på arbeidstid. Det ble derfor besluttet å kansellere ruten København - Bergen - København.

Rotårsaken til kanselleringen var dårlige værforhold som igjen førte til mangel på crew. SAS mener hendelsen var ekstraordinær og utenfor selskapets kontroll, og at flyselskapet dermed ikke er erstatningspliktig i henhold til EU-forordning 261/2004.

Årsaken til at klager ikke ble booket om til siste fly samme kveld var at det kun var tre seter igjen ombord i en annen priskategori. Etter artikkel 8 har klager kun krav på å bli booket om på tilsvarende transportvilkår. To forskjellige serviceklasser er ikke tilsvarende transportvilkår. Det er dyrere billetter og det er mer inkludert i prisen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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, blant annet METAR, viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av tordenvær og regn i Vilnius.

Årsaken til at klager ikke ble booket om til siste fly samme kveld var i følge SAS at det kun var tre seter igjen ombord i en annen priskategori. Etter artikkel 8 har klager kun krav på å bli booket om på tilsvarende transportvilkår. To forskjellige serviceklasser er ikke tilsvarende transportvilkår. Dette er dyrere billetter.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i henhold til artikkel 8 plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen til endelig bestemmelsessted blir minst mulig. Dersom denne regelen skal være effektiv kan flyselskapet verken avgrense de alternative flyvningene til å kun gjelde egne avganger eller til å bare gjelde flyvninger på samme billettklasse. I dette tilfellet fantes det ledige seter i en annen priskategori, og etter nemndas syn plikter SAS å avgi ett av disse setene til klager slik at hun kom hjem samme kveld.

Etter dette har SAS ikke oppfylt sin omrutingsplikt og klager har krav på erstatning for sitt økonomiske tap som er oppgitt å omfatte utgift til drosje etter ankomst København DKK 153, samt til mat NOK 115.

Brudd på omrutingsplikten utløser ikke krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter til taxi og mat.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)