

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00178

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo (SK4431) 2. oktober 2015 kl. 18:40 og videre til Billund (DY994) 3. oktober kl. 08:30. Flyvningen fra Tromsø til Oslo ble kansellert på grunn av sykdom.

Klager fikk tilbud om ny flyvning til Oslo 3. oktober kl. 11:10, men da ville ikke klager rekke sin flyvning fra Oslo til Billund. Det var ikke er mulig å komme seg med andre flyvninger til Billund denne dagen.

Klager bestilte ny billett fra Oslo til København 3. oktober kl. 15:10 med SK1471 og måtte videre med tog og buss for å hente sin bil på Billund flyplass.

Klager mener hun sjekket Norwegians alternativer denne dagen og at det da ikke ville passet med tog og buss.

Reisen til klager ble forsinket med 12 timer.

Klager krever refusjon av utgifter for ny flybillett (2399 kroner), tog- og bussbillett (464 kroner) og mat for én dag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Tromsø til Oslo ble kansellert på grunn av sykdom blant mannskapet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Når uregelmessigheter oppstår har transportøren ansvar for å få klager til bestemmelsesstedet så raskt som mulig og på like vilkår. Passasjerer ble booket om til første ledige avgang og SAS har dekket kostnader for overnatting og mat i Tromsø med totalt 965 kroner.

SAS stiller spørsmål ved hvorfor ikke klager endret sin opprinnelige billett med Norwegian, da dette er tillatt ifølge deres endringsvilkår.

SAS fullførte sin kontrakt med klager og fløy passasjeren fra Tromsø til Oslo på første ledige avgang og kan derfor ikke holdes ansvarlig for kundens videre forbindelse fra Oslo til Billund, som var i en separat billett og med et annet selskap.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere erstatning.

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.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av sykdom. SAS har ikke redegjort for situasjonen ut over at det var "sykdom hos mannskapet". Selskapet har således ikke redegjort for hvor mange som var syke, beredskapsplanen, hvorfor reservemannskap ikke ble satt inn mv. Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir derfor rett til en standarderstatning på 250 euro.

Klager skulle etter planen ha reist videre fra Oslo til Billund med Norwegian. Klager måtte gjøre om disse planene. Hun kjøpte billett med Widerøe fra Oslo til København og reiste derfra med tog og buss til Billund. SAS er i henhold til Luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse.

I henhold til EU-forordningen artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatning til fradrag.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers utgifter til nye flybilletter mv. overstiger standarderstatningen. Standarderstatningen er ikke utbetalt, og nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter til alternativ transport mv. Det er etter nemndas vurdering ikke grunn til å gjøre fradrag for de ubenyttede

Norwegian-billettene med eventuelt unntak for ubenyttede flyskatter og avgifter dersom dette er refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS erstatter klagers merutgifter til alternativ transport mv.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)