

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang fra Kristiansand som følge av askeskyen fra vulkanutbruddet på Island.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

203/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang fra Kristiansand som følge av askeskyen fra vulkanutbruddet på Island.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers fly, SK2889, fra Kristiansand til København den 15. april 2010 ble kansellert. Klager ble først informert om dette da han møtte frem på flyplassen. Han ble ikke tilbudt erstatningsfly. Han ble heller ikke tilbudt mat eller overnatting. SAS personalet på flyplassen oppfordret klager til å få tak i en leiebil, hvis han ville tilbake til København.

Klager ble i denne forbindelse påført ekstra utgifter på kr 12.719,35 som var prisen for den billigste leiebil som var mulig å få leiet på det aktuelle tidspunktet. Klager krever refundert utgifter til leiebil. Han ville selvfølgelig ikke valgt å bruke mer enn

13 000 kroner av egne penger på å komme hjem til Danmark, hvis det ikke var fordi SAS personalet hadde initiert og garantert dette.

SAS har i det vesentlige anført:

Alle passasjerer som opplevde kanselleringer i forbindelse med vulkanutbruddet på Island, har fått dekket kostnader til hotell, mat og to SMS/korte telefonsamtaler. SAS har også booket om til andre avganger med ledig plass.

Den 15. april ble luftrommet stengt. Den samme dagen var det således ingen andre flygninger å booke om til.

Klager valgte refusjon av billetten sin, og avbestilte reisen hos SAS i Kristiansand. Dette ble gjort ca kl 12.00 avreisedagen, rett før han tok ut leiebil hos AVIS. Dette skjedde altså 4 ½ time før flyet skulle ha gått. Før bestillingen ble kansellert, ble det satt inn beskjed i systemet om at kunden ikke skulle reise og at billetten skulle refunderes på grunn av stengt luftrom.

Hadde klager valgt å bli i Kristiansand i påvente av at luftrommet åpnet igjen, ville han selvfølgelig, i likhet med alle andre passasjerer, ha fått dekket utlegg til hotell/mat etc. Ingen

passasjerer har imidlertid fått dekket kostnader til egenarrangert, alternativ reise. SAS har ikke på noe tidspunkt lovet klager at han skal få dekket kostnader til leiebil eller annen type alternativ transport.

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. Innstillingen skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Det er en ekstraordinær omstendighet. Kanselleringen gir således ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Rett etter askeutbruddet rådet en viss usikkerhet omkring passasjerenes rettigheter i den helt spesielle situasjonen som var oppstått. Generelt førte nok også dette til at uklare og uriktige beskjeder ble gitt.

Nemnda er av den oppfatning at klager den 15. april 2010 ved 12-tiden, ca 4 ½ time før flyets oppsatte avgangstid, ikke hadde rett til egen alternativ transport hjem på flyselskapets regning. I den oppståtte situasjon var det også forståelig om flyselskapet på dette tidspunkt ikke ga tilfredsstillende informasjon om passasjerens rettigheter.

Dersom en av SAS ansatte på Kjevik denne dagen informerte klager om at han kunne ta leiebil på SAS regning, måtte imidlertid klager kunne stole på dette, og SAS ville være ansvarlig for å dekke klagers utgifter.

Det står påstand mot påstand om hvilken informasjon som ble gitt til klager på Kjevik denne dagen. I utgangspunktet har det etter nemndas vurdering formodningen mot seg at SAS skulle oppfordre passasjerene til å finne individuelle løsninger på SAS' bekostning. Svært mange passasjerer var berørt, og det naturlige ville være å finne frem til løsninger som omfattet

store grupper passasjerer. På den annen side kan man ikke se bort fra at den uoversiktlige situasjonen i begynnelsen førte til at uriktige eller uklare beskjeder ble gitt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager ble lovet at SAS ville dekke utgifter til leiebil. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager refunderes utgiftene til leiebil. Sett hen til at SAS ville måttet betale hotell m.v. til klager om klager ikke hadde reist hjem på egenhånd, finner nemnda det imidlertid rimelig om SAS dekker noen av klagernes utgifter. Nemnda anbefaler at klager refunderes kr 2.000. Dette kommer i tillegg til refusjonen av den ubenyttede billetten.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 2 000 kroner.

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.