

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0636/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers svigermor skulle reise fra Alta til Berlin via Oslo den 26. mars 2015 kl. 07:35. SK4723 fra Oslo til Berlin ble kansellert, og svigermoren ble booket om til tre dager senere.

Klages svigermor fikk den første natten dekket av SAS, mens hun slev måtte legge ut for de to neste.

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:

Klager fikk ikke reist den 26. mars grunnet ekstreme værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Forholdene på Gardermoen var svært kaotiske den dagen, og flyplassen var stengt i flere timer. Utover dagen var trafikken nede i 5 flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen.

På grunn av ovennevnte ble sikkerhetskontrollen stengt da brannvesenet nektet flere å oppholde seg i gate-området. Det ble bestemt at man måtte få avgårde flest mulig passasjerer på innsiden av sikkerhetskontrollen før man slapp inn flere.

Det er beklagelig at det ikke var mulig å få booket klager til Berlin før tre dager senere. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken.

SAS mener hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

SAS har dekket alle utgiftene klagers svigermor hadde i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SK4723 fra Oslo til Berlin ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering plikter SAS å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. SAS 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/ulempes ved de forskjellige alternativer.

SAS har opplyst at det ikke var mulig å omrute klagers svigermor før tre dager senere. SAS viser til det store antall passasjerer som måtte omrutes samt at det var en av de største utfartshelger i året. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at tilbudt omruting i dette tilfellet var i tråd med forordningens bestemmelser.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.