

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0545/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Trondheim til Sanford i Florida via Oslo og Keflavik den 27. mars 2015, med retur den 8. april. SK355 fra Trondheim til Oslo med avgang kl. 11:25 ble kansellert, og klagerne ble fraktet med buss på strekningen. Klagerne mistet sin videreforbindelse, og ble booket om via Frankfurt. De ankom omsider Florida den 30. mars, tre dager forsinket, men til feil flyplass. Klagerne måtte derfor ta drosje til riktig flyplass for å hente leiebilene sine. Klagerne mistet tre dager av ferien sin, som var i forbindelse med feiring av en 70-årsdag.

Klagerne stiller seg undrende til SAS begrunnelse for kanselleringen. Det var ikke dårlig vær den 27. mars. Dersom klagerne hadde blitt informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt, kunne de kjørt bil til Oslo og rukket sin avgang til Keflavik og Sanford.

Klagerne hadde bestilt hus i Florida. De krever refusjon av tre tapte dager av forhåndsbetalt husleie og leiebil, til sammen kroner 5 022. Klagerne har fått refundert utgifter til drosje og gebyr for sen uthenting av leiebil.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK355 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av ekstreme værforhold på Gardermoen dagen i forveien. Det vises til fremlagt dokumentasjon. På grunn av alle ringvirkningene forårsaket uværet den 26. mars mange kanselleringer hele dagen den 27. mars. Crew og fly var plassert på feil steder i forhold til trafikkprogrammet. Dette var dagene før påskehelgen og en av årets største utfartshelger, flere tusen passasjerer ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

SAS har refundert klagers utgifter til mat, drikke, taxi, parkering og et leiebilgebyr, men kan ikke imøtekomme klagers 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 kanselleringen skyldtes manglende mannskap som følge av vanskelige værforhold dagen før. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Kanselleringen førte til at klagerne kom forsinket frem. De fikk ikke benyttet fullt ut forhåndsbetalt leie av hus og leiebil i Florida.

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Klager er kritisk til SAS sin håndtering av kanselleringen. SAS har ikke kommentert dette. Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger enig med klager i at SAS burde ha håndtert situasjonen på en bedre måte.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.