

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering av flygning.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

259/10F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning som følge av kansellering av flygning.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle den 18. juni 2010 reise fra Kristiansand til København. Klager sjekket inn på nettet dagen før etter å ha mottatt e-post fra SAS.

Ved fremmøte på flyplassen den 18. juni fikk klager beskjed om at flygningen var kansellert. Hadde klager fått beskjed om dette dagen før, kunne han ha tatt en ferge til København.

Klager ble tilbudt å fly fra samme flyplass om to dager eller fly fra Oslo neste morgen. Klager ønsket hjemreise snarest mulig, og valgte avreise fra Oslo. Klager ble informert om at han selv måtte dekke transport Kristiansand - Oslo. Klager ga uttrykk for at han ikke samtykket i dette.

Klager ble påført utgifter på NOK 3 456. Klager mener at SAS er ansvarlig for å dekke utgiftene. Det vises for øvrig til klagers brev.

#### **SAS har i det vesentlige anført:**

SAS viser til at klager fikk dette tilbudet, omruting via Oslo, under den forutsetning av at klager selv dekket omkostningene rundt dette.

Klager skulle reise med SK2889 fra Kristiansand til København den 18. juni 2010 kl. 16.30. 22 timer før flyavgang, sendes det automatisk ut informasjon på SMS/e-post til passasjerene om at innsjekking er mulig. Klager mottok dette om kvelden den 17. juni. Selv om man mottar SMS/e-post om at flyet er åpent for innsjekking, er ikke det i seg selv noen garanti for at det ikke kan skje ting som gjør at flyet senere må kanselleres. I dette tilfellet var det streik blant sikkerhetspersonalet i Kristiansand som førte til at SAS måtte kansellere avgangen. Flyet ble først kansellert på avreisedagen.

En streik er en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor SAS kontroll. I henhold til EU regulativet hjelper SAS sine passasjerer med ombooking til andre avganger under sammenlignbare transportvilkår. Om det blir nødvendig, arrangerer SAS overnatting, dekker kostnad til 2 SMS/2 korte telefonsamtaler og mat/drikke.

SAS har ingen informasjon om hvilket fly klager ble tilbudt plass på. Han sier selv at han fikk tilbud om plass på en flygning 20. juni. Ettersom han aldri tok imot tilbudet om ombooking er det ikke mulig for SAS å bekrefte dette.

Klager ønsket i stedet å benytte flybilletten Kristiansand - København som betaling for en reise Oslo - København i stedet. SAS imøtekom kundens ønske. På grunn av streiken gikk det ingen fly fra Kristiansand til Oslo. Personalet i Kristiansand informerte klager om at han selv måtte dekke alle kostnader i forbindelse med ny reise fra Oslo.

Det er ikke regulert noe sted i EU forordningen at flyselskapet er forpliktet til å frakte passasjerene kostnadsfritt til en annen utreiseflyplass som er åpen, hvis det ikke er mulig å operere ut fra den flyplassen kunden kjøpte billett fra.

SAS finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Kristiansand til København den 18. juni 2010 ble innstilt som følge av streik på flyplassen. Kanselleringen skjedde samme dag.

Kansellering av en flygning kan skje helt frem til stipulert flyavgang og for den saks skyld også etter at flygningen skulle ha startet. Dette beror på årsaken til kanselleringen. Det hindrer således ikke kansellering at passasjerene er sjekket inn. Flyselskapet plikter å informere om kanselleringen så snart som mulig.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste SAS for sen eller mangelfull informasjon om kanselleringen. Det er således heller ikke grunnlag for å laste SAS for at de tilbød klager innsjekking dagen før stipulert avreise.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda er av den oppfatning at kanselleringer som følge av streik hos tredjemann, for eksempel streik hos flygeledere, flyplassansatte eller handling agenter, må anses som en ekstraordinær omstendighet.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet streik hos sikkerhetspersonalet på flyplassen. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at det således ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen. Dette er heller ikke krevd.

Ved innstilling av en flygning 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.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at klager ble tilbudt omruting fra Kristiansand to dager senere. Som det fremgår ovenfor, pliktet SAS i så fall å tilby klager hotell og mat m.v. i ventetiden.

Klager ønsket i stedet å fly fra Oslo til København neste dag. Nemnda legger til grunn at SAS aksepterte dette, og at SAS ga klager uttrykkelig beskjed om at han selv måtte bære kostnader ved transport m.v. til Oslo. Nemnda legger videre til grunn at det ikke ble foretatt noe mellomoppgjør mellom partene ut over at klager fikk ny billett fra Oslo i bytte for billetten fra Kristiansand. Klager fikk således ikke refundert hele billettprisen, hvilket eventuelt ville hatt den konsekvens at SAS forpliktelser etter forordningen opphørte.

Spørsmålet blir etter dette, om SAS har oppfylt sin forpliktelse til å tilby omruting «snarest mulig», når denne omruting først kan skje etter to dager, mens omruting fra en flyplass ca seks timer unna, kunne skje en dag tidligere.

Nemnda har ved denne vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at SAS i den foreliggende situasjon pliktet å tilby omruting fra Oslo. Flertallet viser til at omruting herfra kunne skje vesentlig tidligere, og til at det ikke er spesielt lang vei mellom flyplassene. Det var videre ledig plass fra Oslo, og en avgang herfra ville ikke by på særlig større utgifter for SAS selv om de måtte dekke utgifter til transport til Oslo samt care. Ved avreise fra Kristiansand ville SAS måtte dekket utgifter til to hoteldøgn samt mat. Flertallet anbefaler derfor at SAS erstatter klagers ekstrautgifter på NOK 3 456. Flertallet bemerker at siden klager etter forordningen hadde rett til omruting fra Oslo, er det uten betydning at SAS informerte klager om at han måtte dekke utgiftene selv.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager selv må bære ekstrautgiften forbundet med avreisen fra Oslo. Mindretallet viser til at klager overensstemmende med forordningen ble tilbudt omruting fra Kristiansand, og at han fikk klar beskjed om at SAS ikke ville dekke ekstrautgifter forbundet med avreise fra Oslo. Når klager likevel velger å reise fra Oslo, må han selv bære omkostningene forbundet med dette.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klager NOK 3 456.

## **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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*