

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-01261

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Tromsø via Oslo den 21. mars 2018 kl 19.55 med ankomst kl 23.35. SK2290 fra Bergen til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til neste morgen og ankom endelig bestemmelsessted mer enn ti timer forsinket.

Klager mener snø i Norge i mars ikke kan anses å være ekstraordinære forhold.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK2290 ble forsinket grunnet forsinkelse på foregående flyvning som følge av dårlige værforhold i Bergen: SK4175 fra Stavanger til Bergen ble forsinket 52 minutter grunnet de-icing og de-snowing, samt ATC-restriksjoner (Air Traffic Control - restriksjoner fra luftfartsmyndighetene). SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Tromsø med avgang kl 21.45 som en følge av forsinkelsen. Han ble booket om til neste fly påfølgende morgen kl 08.00.

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

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at

forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at SK2290 ble forsinket grunnet de-icing og ATC-restriksjoner.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at flyindividet som fløy SK2290 ble forsinket av flere årsaker enn kun værforholdene i Bergen den aktuelle dagen. Etter mindretallets syn er ikke forsinkelsen som skyldes værforhold så dominerende som årsak at selskapet kan sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted påfølgende morgen. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)