

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01673

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

18. januar 2019 skulle klager reise med SK4417 fra Tromsø til Oslo og videre fra Oslo med SK811 til London. Klagers representant skulle ta flyet sammen med klager fra Oslo til London. Planlagt ankomst i London var kl. 18.30 samme dag. SK4417 fra Tromsø ble imidlertid forsinket, slik at klager ikke rakk flyvningen fra Oslo. Klager ble da omrutet til SK803, med ankomst i London kl. 09.20 dagen etter, over 14 timer forsinket.

Klagers representant anfører at SAS ikke har truffet alle rimelige tiltak for å frakte klager så raskt som mulig til endelig ankomststed. Klagers representant anfører at SAS oppgir at de visste om forsinkelsen allerede i forbindelse med flyet som skulle gå fra Værnes kl. 09.30 samme dag. Klagers representant anfører at det da ikke ville være urimelig å forvente en melding fra SAS angående dette, slik at de kunne ha vurdert andre flyvninger fra Tromsø for at klager skulle nå flyvningen fra Oslo til London. Klagers representant anfører at SAS sannsynligvis også kunne ha ordnet opp i situasjonen ganske enkelt i løpet av dagen, slik at klager kunne ha tatt et tidligere fly fra Tromsø. Det ble imidlertid ikke gitt noen slik informasjon, og klager fikk først vite om forsinkelsen ved gaten rett før flyet skulle gå. Klager fikk heller ikke noen opplysninger om sine rettigheter som passasjer.

Hadde klagers representant og klager fått beskjed om forsinkelsen, hadde de avlyst turen til London og ikke reist i det hele tatt. Klagers representant fikk ikke noen beskjed om når klager ville bli omrutet, men fikk beskjed om å bare dra av gårde til London, så ville klager komme etter. Klagers representant antok at klager ville komme noen timer senere, men vedkommende ble altså omrutet til en flyvning dagen etterpå, noe som ødela hele helgen for dem.

Klager har fått dekket 172 svenske kroner i forbindelse med matutgifter.

Klager krever 400 euro i standarderstatning i henhold til forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4417 ble forsinket som en direkte følge av at de foregående flyvningene SK347 fra Trondheim til Oslo og SK4416 fra Oslo til Tromsø ble forsinket på grunn av værforhold. Flyet som opererte SK4417, sto 44 minutter i taksekø og hadde i tillegg med seg forsinkelse fra SK347 og SK4416.

Det foreligger ingen rapporter på forsinkelsen av SK4417, men det er nærliggende å tro at det skyldtes taksekø som følge av snørydding av rullebanen. SAS viser for øvrig til fremlagt dokumentasjon på forsinkelser, trafikkforstyrrelser og værforhold.

Selv om SK347 hadde en forsinkelse på 38 minutter i forbindelse med taksekø, i tillegg til 26 minutter på grunn av snørydding, fløy flyet inn noe av forsinkelsen, og den neste avgangen, SK4416, tok bare med seg 29 minutter av forsinkelsen videre. SK4416 gikk fra gaten 32 minutter forsinket og landet i Tromsø 56 minutter forsinket på grunn av værforhold.

På det tidspunktet da flyet som skulle operere SK4417, forlot Trondheim, var det på ingen måte opplagt at klager ville miste flyvningen fra Oslo til London. Klager hadde én time og 20 minutter på Gardermoen, og det er god grunn til å anta at vedkommende ville ha rukket flyvningen fra Oslo selv med ca. 30 minutters forsinkelse fra Tromsø. SK4417 gikk 58 minutter forsinket fra gaten og sto 44 minutter i taksekø. Ser man på andre avganger fra Tromsø kl. 08.30, 10.30, 12.45 og 15.45 den aktuelle dagen, sto flyene i taksekø i henholdsvis 13, 8, 37 og 15 minutter - altså var dette veldig varierende.

Klager har fått dekket direkteutgiftene sine i forbindelse med forsinkelsen på Gardermoen og ble omrutet til første ledige avgang til London, som var neste morgen kl. 07.45.

Rotårsaken til klagers forsinkelse var værforhold (hovedsakelig snørydding). Meteorologiske tilstander er forhold utenfor flyselskapets kontroll og anses som ekstraordinært i henhold til forordningen.

SAS har truffet alle rimelig tiltak for å frakte klager på raskest mulig måte til sitt endelige ankomststed, og SAS kan dermed ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle

rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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 forsinkelsen.

SAS har anført at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes at de foregående flyvningene SK347, mellom Trondheim og Oslo, og SK4416, mellom Oslo og Tromsø, ble forsinket på grunn av værforholdene. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon på at SK347 ble forsinket som følge av snøvær, og at SK4416 således fikk en rotasjonsforsinkelse. SK4417 ble ytterligere forsinket som følge av værforholdene i Tromsø, og flyet ble dessuten stående 44 minutter i taksekø. Nemnda mener at flyselskapet har godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand i det aktuelle tilfellet.

Klagers representant har også anført at SAS burde ha gitt beskjed om forsinkelsen tidligere på dagen, slik at klager kunne ha tatt et tidligere fly fra Tromsø og således ha rukket flyet videre fra Oslo. Nemnda legger i den forbindelse til grunn at SAS på forhånd ikke kunne vite at SK4417 ville bli over én time forsinket. De to første forsinkelsene, i forbindelse med SK347 og SK4416, var på rundt 30 minutter, noe som ville ha gitt klager tilstrekkelig tid til å nå den neste flyvningen fra Oslo. SAS iverksatte tiltak ved å omrute klager til første ledige avgang til London, som var neste morgen.

Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)