

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01940

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Biarritz via Stockholm den 18. juli 2018 kl 10.20. SK2855 fra Stockholm til Biarritz med opprinnelig avgang kl 16.25 tok av en time forsinket grunnet teknisk feil. Flyet satte kursen mot Biarritz uten aircondition. Flyet sirklet over Biarritz en stund før det ble omdirigert til Bordeaux grunnet mangel på drivstoff. Aircondition virket fortsatt ikke, kabinen ble veldig varm, og det gikk snart tomt for vann og mat ombord. Klager reiste med to små barn, og da familien etter mye frem og tilbake ankom Biarritz over seks timer forsinket, var barna dehydrerte, stressede og overtrete.

Klager stiller seg kritisk til den dårlige håndteringen av hendelsen. Passasjerene burde spesielt blitt tatt bedre hånd om i Bordeaux. Videre stiller klager seg undrende til SAS' påstand om dårlig vær i Biarritz. Klager hadde lokal kontakt i Biarritz som på dette tidspunktet kunne bekrefte at været ved flyplassen var fint.

SAS henger seg opp i selve forsinkelsen. Hovedpoenget til klager derimot er flyselskapets krisehåndtering som var sterkt kritikkverdig.

Klager krever full refusjon av billettene for strekningen Stockholm - Biarritz.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK2855 ble forsinket 20 minutter grunnet tekniske årsaker samt 18 minutter som følge av slottid grunnet værforholdene i Biarritz. Flymaskinen ble omdirigert til Bordeaux da værforholdene i Biarritz gjorde det umulig å lande der. Ved ankomst Bordeaux var det behov for etterfylling av drivstoff. SAS har ingen trafikk til Bordeaux, det tok derfor noe tid å få til en avtale om fylling av drivstoff. SAS har ingen avtale med cateringfirmaer i Bordeaux, det var derfor ikke mulig å skaffe mat eller drikke i der. SAS gjør oppmerksom på at aircondition virket i luften, men dessverre ikke på bakken.

SAS beklager at klager ankom endelig bestemmelsessted seks timer forsinket, men kan ikke imøtekomme hans krav om refusjon av billetter, da reisen ble gjennomført.

Nemnda bemerket

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak 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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen. Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger og fremlagt dokumentasjon til grunn at SAS har godtgjort at forsinkelsene skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, og at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene. Dette medfører at klager ikke har krav på standarderstatning på grunn av forsinkelsen.

Forordning 261/2004 begrenser ikke passasjerens rett til erstatning for individuelle tap klageren har hatt, jf artikkel 12 nr.1 første punktum. Det ubehaget klager og hans reisefølge opplevde som følge av manglende air-condition på bakken samt mat og drikke, har ikke ledet til noe økonomisk tap. Det klager krever er følgelig erstatning for ikke-økonomisk tap.

Nemnda kan ikke se at SAS kan bebreides for det inntrufne. Flymaskinen ble omdirigert til Bordeaux da værforholdene i Biarritz gjorde det umulig å lande der. Ved ankomst Bordeaux var det behov for etterfylling av drivstoff. SAS har ingen trafikk til Bordeaux, det tok derfor noe tid å få til en avtale om fylling av drivstoff. SAS har ingen avtale med cateringfirmaer i Bordeaux, det var derfor ikke mulig å skaffe mat der. Nemnda mener imidlertid at selskapet burde sørget for å skaffe drikke til passasjerene i løpet av den lange ventetiden.

Dette var en beklagelig hendelse, og opplevdes sikkert svært ubehagelig når man reiser med små barn, men nemnda er av den oppfatning at dette ikke gir klager rett til refusjon av billettene.

Vedtaket er enstemmig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)