

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-00983

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kirkenes til Bergen via Oslo den 24. april 2017 kl 11.30. SK4473 fra Kirkenes til Oslo ble forsinket frem til kl 16.16 grunnet værforhold i Oslo. Klager gjorde SAS oppmerksom på muligheten til å ombooke ham, men fikk avslag. Klager mener mulighetene til ombooking var tilstede, og at SAS derfor ikke har iverksatt alle rimelige tiltak for å begrense forsinkelsen. Det var ingen tvil om at flyet ville bli vesentlig forsinket.

Ettersom SAS valgte å ikke iverksette disse tiltakene kan de ikke hevde at hendelsen var ekstraordinær og at alle rimelige tiltak ble truffet. At det oppstår værutfordringer et sted, kan ikke godtgjøre at alle følgefeil er ekstraordinære.

Klager mener videre at mangel på besetning på en så stor basestasjon som Gardermoen ikke kan anses å være ekstraordinær.

Klager iverksatte selv tiltak for å minimere forsinkelsen, og kjøpte ny billett via Tromsø og Trondheim med avgang kl 11.45, han unngikk dermed Gardermoen og kaoset der. På det tidspunktet klager kjøpte billetten var ikke flyet som skulle operere SK4473 tatt av fra Oslo enda, klager visste derfor at forsinkelsen ville bli på minst to timer. Klager stiller seg kritisk til at SAS ikke kunne tilby ombooking til denne avgangen.

Klager stiller seg videre kritisk til at SAS heller ikke kunne tilby ombooking til et ekstrasfly, SK6300, som var satt opp til Stockholm. Dette flyet skulle gå fra Kirkenes kl 10.15, men ble forsinket til kl 11.22. SAS hevder at klager ikke fikk være med dette flyet da det var ferdig boardet i henhold til rutetid. Dette stemmer ikke. Da klager ankom flyplassen ca kl 09.45 spurte han SAS om han fikk være med dette flyet, men fikk avslag. Men ca kl 10.15 åpnet SAS for at ytterligere passasjerer kunne sjekke inn på dette flyet.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av ny billett, kroner 5 629.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4473 ble dessverre forsinket da avgangen før, Oslo - Kirkenes, måtte vente på mannskap som kom fra Bergen. Det var kraftig snøvær i Oslo denne dagen som førte til forsinkelser og hele 65 kanselleringer. SAS viser til fremlagt dokumentasjon. Værforhold som forårsaker så mange kanselleringer vil medføre store konsekvenser for trafikkbildet og mannskapskabalene.

Klokken 11.20 kjøpte klager seg en ny billett via et reisebyrå, på et fly med avgang kl 11.45. På dette tidspunktet var det ikke klart hvor lang forsinkelsen ville bli, og om det ville bli iverksatt tiltak som eventuelt å sette inn ekstra-fly. Klager ble ikke tilbudt ombooking fordi han reiste fra Kirkenes kun 15 minutter etter opprinnelig avgang med SAS. På dette tidspunktet hadde ikke klager krav på ombooking.

SAS har refundert klagers opprinnelige billett, kroner 1 569, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning eller refusjon av ny billett.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK4473 fra Kirkenes til Oslo ble forsinket grunnet kraftig snøvær på Gardermoen. At hele 65 flyvninger ble kansellert denne dagen gir etter nemndas syn et tydelig bilde på følgene av værforholdene. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager anfører at SAS hadde mulighet til å booke ham om på avgangen kl 11.45 eller på et ekstrasfly som var satt opp til Stockholm rundt samme tidspunkt.

En passasjer har krav på ombooking snarest mulig til endelig bestemmelsessted i de tilfeller en flyvning på mer enn 1 500 km er forsinket med mer enn tre timer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 og 8. Klager valgte å avbryte kontrakten med SAS og kjøpe ny billett hos et annet selskap med avgang kun 15 minutter etter opprinnelig avgang. Klager hadde på dette tidspunktet ikke krav på ombooking.

Nemnda mener klager selv må bære utgiften til ny billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)