

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse og ikke tilfredsstillende omruting.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04829

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende skulle fly med SK4032 den 28. november 2019 kl. 16:20 fra Stavanger til Oslo og derfra videre med SK461 kl. 18:00 til København. Flyvningen fra Stavanger skulle lande på Gardermoen kl. 17.10, men var ca. 45 minutter forsinket. De landet kl. 18:11 og var ved gaten kl. 18:18. Det var snøvær på Gardermoen, men ikke ekstremt. De fleste flyvningene var 30-60 minutter forsinket. Klager og hans reisefølge ble på et tidlig tidspunkt booket om til en senere avgang fra Gardermoen. Avgangen de ble plassert på gikk ikke før kl. 20:55 De ble ikke prioritert til avgangene som gikk kl. 18:50 eller 20:05. Klager anfører at de kunne rukket SK461 da også denne var ca. 50 minutter forsinket.

Klager mener SAS ikke kan vise til dårlig vær som begrunnelse for forsinkelsen. Klager er selv aktiv pilot og mener værrapportene som SAS har lagt frem for nemnda viser at det var lett snøvær, lite vind og bedring utover dagen. SAS burde, som alle flyselskap, forvente at det ved slike værforhold blir noe kø ved de-ice og derfor små forsinkelser på bortimot alle SAS' avganger denne dagen.

SAS foretok en unødvendig ombooking og videre ble de, til tross for at klager har Eurobonus gullstatus, først ombooket til tredje mulige flyvning til København.

Klager krever 250 euro pr. person i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til København med nesten 4 timer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Snøvær ved Oslo Airport/Gardermoen den 28. november førte til følgeforsinkelser i flytrafikken til og fra Oslo denne dagen.

SK4032 ble operert av flyindivider LNRPL. Denne maskinen ankom Stavanger som SK4031. Før avreise fra Oslo til Stavanger ble SK4031 forsinket med 8 minutter fra gate på grunn av snørydding på flyplassen. Flyet ble ytterligere forsinket 33 minutter etter at det hadde gått fra gate og før det fikk klarsignal til å ta av. Tiden mellom avgang fra gate og klarsignal til å ta av er utenfor flyselskapets kontroll. Dette styres av Air Traffic Control/ ATC. Som følge av forsinkelsen av SK4031 ble også SK4032 forsinket med 27 minutter og nye 9 minutter forårsaket av værforholdene i Oslo. SK4032 ankom Oslo kl. 18.18, 1 time og 8 minutter forsinket.

Reisefølget hadde forbindelse videre med SK461 kl. 18.00. SAS omrutet reisefølget til første ledige avgang kl. 20.55. Det er riktig som klager skriver at SK461 også ble forsinket, men ved omruting må man forholde seg til oppsatte avgangstider. Man vet ikke på forhånd hvor lang forsinkelsen for hvert enkelt fly vil bli. Det viktige er at passasjerene og passasjerenes bagasje blir omrutet til en avgang de har mulighet for å rekke.

Årsaken til reisefølgets forsinkede ankomst til København var forårsaket av værforholdene på Oslo Airport/Gardermoen. Dette må anses som en ekstraordinær hendelse, og med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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 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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at det på grunn av snøvær på Gardermoen oppsto følgeforsinkelser i flytrafikken til og fra flyplassen den 28. november 2019. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at forsinkelsen for klagers flyvning med SK4032 fra Stavanger denne dagen skyldtes en følgeforsinkelse for den konkrete flymaskinen. Dette flyet ble på sin innkommende flyvning fra Oslo til Stavanger forsinket på grunn av værforholdene på Gardermoen.

Ved en forsinkelse som medfører at passasjerer ikke rekker sin videre forbindelse i henhold til billetten, vil han ha krav på å bli omrutet så snart som mulig. Klager og hans reisefølge fikk en omruting til en avgang kl. 20:55. Spørsmålet blir derfor om flyselskapet

har gjort tilstrekkelig for å unngå forsinkelsen eller gjøre den kortest mulig under de rådende forhold. Klager mener de kunne rukket sin opprinnelige videre forbindelse til København da også denne var forsinket. SAS har anført at både passasjerer og bagasje skal omrutes, og at man på forhånd ikke vil kunne vite hvor lang forsinkelsen blir for hvert enkelt fly. Det må derfor prioriteres slik at man omruter til en avgang de har mulighet til å rekke.

SAS har ikke fremlagt dokumentasjon som viser at avgangene kl. 18:50 og 20:05 var fullbooket. Hvorvidt SAS Eurobonus-medlemmer med gullstatus vil bli prioritert ved omruting under ekstraordinære omstendigheter er ikke kommentert av SAS og heller ikke kjent for nemnda.

Etter nemndas vurdering må imidlertid omrutingen klager og hans reisefølge ble tilbudt anses som tilfredsstillende under de rådene værforholdene med forsinkelser denne dagen.

Nemnda legger derfor til grunn at SAS omrutet klager og hans reisefølge, samt deres bagasje snarest mulig. Flyselskapet anses å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)