

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-03218

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS' flyvning SK4113 fra Bodø (BOO) til Oslo lufthavn (OSL) 24. juli 2019 kl. 14.55, og videre med SK277 fra Oslo til Bergen (BGO) kl. 17.00. Flyvningen fra Bodø til Oslo ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse. På eget initiativ ble klager booket om fra SK4113 til SK4117 og med SK287 fra Oslo til Bergen.

Klager har forklart at det ble opplyst at SK4113 ville bli forsinket med cirka én time på grunn av sent innkommende fly. Deretter ble det innkommende flyet omrutet til Evenes, til tross for at flyvninger fra både Norwegian og Wizz Air landet i Bodø uten problemer i samme tidsperiode. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til forsinkelsen klager opplevde er sammensatt og begynner tidligere på dagen. Flymaskin LN-RCY skulle fly fire ruter denne dagen. På den første flyvningen fra Oslo til Zürich fikk maskinen beskjed fra tårnet om en TTOT (target takeoff time), og det ble en forsinkelse på rullebanen på 30 minutter. Det samme skjedde på returreisen, hvor det ble en forsinkelse på 18 minutter. Slike forsinkelser er helt utenfor SAS' kontroll, da slike tider blir bestemt av tårnet på flyplassen og flyveledertjenesten.

På turen opp til Bodø - der flyet skulle hente klager - måtte flyet omdirigeres til Evenes på grunn av dårlige landingsforhold i Bodø. Klager anfører at det var flere fly som landet på Bodø i det tidsrommet SAS-flyet skulle ha landet, og at det derfor ikke kan være ekstraordinære omstendigheter som forårsaket dette. På tidspunktet SAS-maskinen skulle lande var det nokså lavt skydekke, samt regn og lett tåke. Den horisontale sikten ved rullebanen var også lav. SAS kan ikke svare for hvorfor Wizz Air og Norwegian kunne lande, men SAS har anført at kapteinen tar avgjørelsen om det er trygt å lande eller ikke. Dette er en avgjørelse som må tas i løpet av kort tid, og man tar ikke sjansen på

at en landing kanskje går bra. Det er heller ingen som kan overprøve slike avgjørelser i ettertid. SAS har også anført at flyselskapene ikke har noen økonomiske eller strategiske fordeler ved å omdirigere et fly på denne måten, men derimot er dette forbundet med kostnader og logistikkutfordringer. En omdirigering foretas derfor ikke uten god grunn, for eksempel ved dårlig vær som umuliggjør en landing.

Klager har anført at han selv tok kontakt med skranken for å bli booket om slik at han rakk det siste flyet til Bergen. Han har også nevnt at flyet ventet på passasjerer fra begge Bodø-maskinene, og klager ankom Bergen samme dag, drøye tre timer forsinket.

Etter artikkel 5 nummer 3 i EU-forordningen er ikke SAS pliktig til å betale erstatning dersom forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og at flyselskapet har truffet alle rimelige tiltak. Dette var en flyvning midt i fellesferien både i Norge og i Europa, noe som betyr at det er veldig mange fly i luften, hvilket igjen kan medføre restriksjoner i luftrommet. I disse periodene blir flymaskinene programmert til å fly flere ruter pr. dag, og dette puslespillet legges flere måneder frem i tid. Dette betyr at det ikke lar seg endre på uten større ringvirkninger. Stort sett alle fly i flåten blir brukt i sommersesongen.

SAS har anført at det ikke kan være avgjørende i denne saken at klagers flyvning var den siste for dagen, og at forsinkelsen oppstod på et tidligere tidspunkt enn de foregående flyvningene. Alle de tidligere flyvningene ble forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter, herunder flyvelederrestriksjoner og værforhold. SAS kan heller ikke klandres for å ikke sende reservefly fra Oslo da selskapet fikk kunnskap om forsinkelsen fra Zürich, da de ikke visste at det skulle påløpe enda mer tid på grunn av værforholdene i Nord-Norge.

SAS har på ovennevnte grunnlag avvist klagers kompensasjonskrav.

Nemnda bemerker

SAS' flyvning SK4113 fra Bodø til Oslo ble forsinket, og klager ble på eget initiativ booket om til en senere flyvning via Oslo til sin endelige destinasjon Bergen. Han ankom sin endelige destinasjon mer enn tre timer forsinket.

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. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen to årsaker: (1) Følgeforsinkelser på grunn av flyvelederrestriksjoner i Europa i fellesferien og (2) Omdirigering av flyvningen fra Oslo til Bodø til Evenes som følge av værforhold som umuliggjorde landing.

Nemnda er enig i SAS' anførsel om at værforhold kan endre seg raskt, slik at det ikke kan være avgjørende at andre fly landet i samme tidsperiode. Dessuten er en slik avgjørelse til syvende og sist opp til kapteinen, som tar den avgjørelsen som er til det beste for passasjerenes sikkerhet. Nemnda viser også til at flyselskapene ikke har noen fordeler av å omdirigere flyvninger til andre flyplasser, derimot medfører dette ekstra kostnader og logistikkvansker.

Nemnda mener at de ovennevnte forhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager fikk bistand til ombooking, og ankom sin endelige destinasjon samme kveld. Nemnda legger 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

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)