

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt refusjon av utgift til togbilletter, som følge av forsinkelse.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00949

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt 3 voksne og 1 barn, skulle reise den 20. desember 2019 fra Bergen til Oslo med SK280 kl. 17.30. Fra Oslo hadde de videre forbindelse med SAS til Stockholm kl. 19.15 og fra Stockholm kl. 21.10 med planlagt ankomst Kalmar kl. 22.05. Flyet fra Bergen ble forsinket og da de ankom Gardermoen rakk de ikke flyet til Stockholm. De løp gjennom hele flyplassen, men personalet ved gaten sa de kom akkurat for sent og at de ikke kunne holde igjen flyet. Det var mange fra Bergen som skulle videre til Stockholm og klager reagerer på at det var viktigere å holde på avgangstiden enn å få med passasjerene som kom fra Bergen. I SAS-skranken på Gardermoen fikk de tilbud om å overnatte to netter på Gardermoen og deretter fly til Stockholm på søndagen. Dette var ikke aktuelt for klager som hadde en planlagt familiesammenkomst den dagen.

De fløy derfor tilbake til Bergen samme kveld, deretter til København dagen etter og ordnet selv med togbilletter fra Kastrup til Kalmar. De ankom Kalmar den 21. desember kl. 13.00 med en forsinkelse på 15 timer. Det ble lite søvn, en slitsom reise og mindre tid med familien i Sverige.

Klager krever standarderstatning på 250 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon utgifter til togbilletter SEK 1538.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hovedårsaken til at klagers flyvning med SK280 fra Bergen til Oslo den 20. desember 2019 ble forsinket var utfordrende vær og innførte ATC-restriksjoner på Oslo lufthavn Gardermoen. På grunn av frosttåke og de nevnte restriksjoner ble stort sett alle fly denne morgenen og formiddagen forsinket inn til Oslo lufthavn og følgeforsinkelser utover dagen ble således uunngåelige.

Flyet som skulle fly klagers flyvning opererte først fra Oslo lufthavn som SK273 med registreringsnummer LN-RRM. Dette ble imidlertid forsinket da besetningen som skulle fly dette flyet var forsinket med et annet fly på grunn av de nevnte forhold. SAS viser til fremlagt trafikklogg, den daglige operasjonelle rapporten, samt rapport fra Duty Manager. Det utfordrende været fremgår også av METAR og TAF-rapporter der det gjennom store deler av dagen var frosttåke. Det er åpenbart at tåke gjør flyvninger, og særlig landinger, mer kompliserte. Dette må kompenseres med større sikkerhetsmargin som i dette tilfellet er større avstand mellom flyene. Derfor ble de ovennevnte ATC-restriksjonene innført.

SAS anfører at slikt vær som fører til restriksjonen og "crew delays" må være en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsplikten. Videre anfører SAS at det ikke er mulig å treffe rimelige tiltak i en slik situasjon annet enn det som ble gjort, herunder ombooking av passasjerene. Klager og hans familie ble tilbudt ombooking tilbake til Bergen og deretter videre til København der de selv hadde kjøpt togbilletter videre til Kalmar. SAS antar at dette var den enkleste og raskeste måten å komme seg til Kalmar på, og vil refundere utgifter til tog i sin helhet med SEK 1538, men vil ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerkar

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 av SK280 restriksjoner og trafikkreguleringer på grunn av tåke ved Oslo Lufthavn Gardermoen. Slike ATC (Air Traffic Control) reguleringer på grunn av været ligger helt utenfor flyselskapets kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon og tilsvaret fra SAS. På bakgrunn av de dokumenterte værforholdene og ATC-restriksjonene, legger nemnda til grunn at det heller ikke ville vært mulig å holde SK886 fra Oslo til Stockholm igjen for å vente på de forsinkede passasjerene fra Bergen.

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 15 timer forsinket neste dag. 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. SAS har tilbudt dekning av klagers utgifter på SEK 1538 til

togbilletter fra Kastrup til Kalmar og dette anbefales refundert klager dersom det ikke er gjort.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning, men at SAS refunderer klagers utgifter til togbilletter på 1538 SEK dersom dette ikke er gjort.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)