

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

05.03.2020

Saksnummer

2019-00667

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

20. desember 2018 skulle klager og medpassasjerer reise med SK4024 fra Stavanger til Oslo, hvorfra de skulle fly videre med QR176 til Doha og deretter med QR980 til Bangkok. De skulle ankomme Bangkok 21. desember kl. 12.55. SK4024 ble imidlertid forsinket, slik at klager og medpassasjerer ikke rakk videreforbindelsen til Doha.

Klager ble omrutet til flyruten Oslo-Stockholm-Dubai-Bangkok. Flyet fra Oslo til Stockholm ble imidlertid forsinket, slik at de ikke rakk videreforbindelsen til Dubai. De ble dermed omrutet på nytt til flyruten Stockholm-Paris-Bangkok. Klager og medpassasjerer ankom endelig bestemmelsessted 22. desember kl. 06.00, ca. 17 timer forsinket.

I svaret på klagen skriver SAS at årsaken til forsinkelsen var obligatorisk sikkerhetssjekk og flyplassrestriksjoner, og at sikkerhetsmessige forhold er ekstraordinære omstendigheter som ikke gir rett på standarderstatning.

Klager krever standarderstatning på 600 euro for hele reisefølget, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4042 ble forsinket på grunn av værforholdene på Oslo Lufthavn. Det fremgår av dispatch-rapporten og trafikkloggen at flyet som skulle brukes til å fly SK4042, brukte 37 minutter fra det ble pushet fra gaten til det fikk ta av på den første flyvningen den aktuelle dagen. Selv om farten settes opp og det flys inn noe tid, får flyet en rotasjonsforsinkelse.

På den innkommende flyvningen til Stavanger oppsto det i tillegg en forsinkelse som følge av lange avisingkøer ved Oslo Lufthavn. Det tok 20 minutter fra flyet ble pushet fra gaten til det fikk ta av.

Utfordrende forhold som underkjølt regn og snø stiller større krav til nøyaktighet og tidsbruk ved avisingrampene, siden det danner seg raskere is på flyet ved slike forhold. Det er også sannsynlig at flere fly må få hele flyet sprayet med avisingvæske, ikke bare vingene, noe som gjør at tiden per fly øker betraktelig.

Denne typen forhold kan ikke SAS holdes ansvarlig for, og dette må anses som ekstraordinært etter EU-forordningens fortale punkt 14, jf. artikkel 5.3 c.

Det vises for øvrig til dokumentasjon på de utfordrende forholdene. Det som er markert i gult, «SNRA» og «DZSN», betyr «snow rain» og «drizzle snow», som oversatt betyr at det er underkjølt regn og tidvis snø.

Flyselskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen, men det finnes ingen rimelige tiltak som et flyselskap kan treffe når denne typen værforhold oppstår. SAS var ikke sen ut fra gate, og forsinkelsene skyldes utelukkende værforholdene på Oslo Lufthavn.

Klager ble omrutet via Stockholm og Paris, slik at vedkommende ankom Bangkok ca. 15 timer forsinket. Sett i lys av antallet daglige avganger fra Oslo til Bangkok, må dette anses å være rimelig, og SAS er dermed fritatt for erstatningsplikt i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. 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)*.

SAS har anført til nemnda at været var årsaken til forsinkelsene. Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

SAS har forklart at SK4042 ble forsinket på grunn av værforholdene på Oslo Lufthavn. Det fremgår av dispatch-rapporten og trafikkloggen at flyet som skulle brukes til å fly SK4042, brukte 37 minutter fra det ble pushet fra gaten til det fikk ta av på den første flyvningen den aktuelle dagen. Selv om farten settes opp og det flys inn noe tid, får flyet en rotasjonsforsinkelse.

På den innkommende flyvningen til Stavanger oppsto det i tillegg en forsinkelse som følge av lange avisingkøer ved Oslo Lufthavn ifølge selskapet. Det tok 20 minutter fra flyet ble pushet fra gaten til det fikk ta av.

Utfordrende forhold som underkjølt regn og snø stiller større krav til nøyaktighet og tidsbruk ved avisingrampene, siden det danner seg raskere is på flyet ved slike forhold. Det er også sannsynlig at flere fly må få hele flyet sprayet med avisingvæske, ikke bare vingene, noe som gjør at tiden per fly øker betraktelig.

SAS har fremlagt dokumentasjon som bekrefter forklaringen på forsinkelsene, og etter nemndas syn har flyselskapet godtgjort at forsinkelsene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter dette er det nemndas flertalls syn - leder og bransjerepresentantene - at klager ikke har krav på standarderstatning.

Klager ble ombooket til neste tilgjengelige flyvning, og nemnda mener SAS med dette har oppfylt sin omrutingsplikt i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har heller ikke reist noen krav i denne forbindelse.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning hva gjelder den andre flyvningen:

Standarderstatningen er en så vidt sentral passasjerrettighet at dette må vurderes, selv om klager ikke eksplisitt har påberopt seg dette. Det er klart nok at forsinkelsen er av en slik karakter at den utløser krav på erstatning etter art 7. Spørsmålet blir så om selskapet likevel har dokumentert at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Dokumentasjonen som er fremlagt viser at det er sammensatte årsaker til forsinkelsen. Det er uklart hvor stor del av forsinkelsen som skyldes forhold som er utenfor og innenfor selskapets kontroll. Det vises da til forsinkelse på 18 minutter med koden FF som indikerer «operational requirements, extra fuel, load alteration» og til tarmac delay, og manglende forklaring rundt dette. Disse 18 minuttene, merket med kode FF, er i seg selv tilstrekkelige til at klager ikke hadde rukket sin videreforbindelse. Etter mindretallets oppfatning har selskapet ikke i tilstrekkelige grad sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære forhold utenfor deres kontroll og klager har krav på standarderstatning.

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold. Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)