

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01890

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Færøyene via København den 20. mai 2017 kl 10.00. SK1777 fra København gjorde to landingsforsøk på Færøyene, men måtte returnere til København grunnet sterk vind. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til dagen etter.

På returen fra Færøyene den 26. mai ble SK1778 til København forsinket. Klager kontaktet SAS per telefon og fikk der beskjed om at det ikke ville gå fly fra Færøyene før om tre dager. Klager måtte derfor kjøpte nye billetter med annet selskap. Klager ankom Oslo 3 timer og 50 minutter forsinket.

Klagers bagasje ble i tillegg forsinket, en i reisefølget fikk ikke sin bagasje levert før 1. juni.

Klager krever standarderstatning for hver av forsinkelsene. Videre krever hun refusjon av utgifter til mat i ventetiden(klager kan ikke fremlegge kvitteringer), samt refusjon av nye flybilletter, kroner 17.019.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1777 ble omdirigert tilbake til København da flymaskinen ikke kunne lande på Færøyene grunnet værforhold. Klager og hennes reisefølge ble booket om til neste dag, innlosjert på hotell og tilbudt måltider. SAS har tilbudt å refundere ekstra utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men har ikke mottatt dette.

SK1778 med avgang fra Færøyene kl 11.30 ble forsinket frem til kl 15.38 grunnet sent innkommet fly som følge av værforholdene på Færøyene. Istedet for å vente på det forsinkede flyet valgte klager å kjøpe nye billetter med annet selskap. Klager valgte da også å bryte kontrakten med SAS. SAS har til tross for dette refundert klagers udokumenterte utgifter til mat på Færøyene med kroner 600, samt booket om henne

og reisefølget kostnadsfritt fra København til Oslo. SAS har også refundert klager ubenyttede billetter fra Færøyene til København med kroner 3 692.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon for begge hendelsene.

SAS mener de har dekket det de er pliktige til i en situasjon hvor forsinkelsene er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, og kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak 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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at forsinkelsene skyldtes været både på flygningen fra København til Færøyene og på flygningen fra Færøyene, og at dette i begge tilfeller var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene.

Flygningen fra Færøyene ble forsinket, men ble ikke kansellert. Istedet for å vente på det forsinkede flyet valgte klager å kjøpe nye billetter med annet selskap. Klager valgte da også å bryte kontrakten med SAS og selskapet har ikke plikt til å refundere utgiftene til de nye billettene.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har krav på erstatning utover det hun allerede har mottatt.

Vedtaket er enstemmig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)