

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01573

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Kirkenes via Oslo den 27. juni 2017 kl 06.25 med ankomst kl 11.00. SK4472 fra Oslo til Kirkenes ble omdirigert til Alta grunnet landingsforhold i Kirkenes. Etter tre timer ombord i flyet i Alta valgte SAS å returnere til Oslo, for deretter å fly opp til Kirkenes igjen i et identisk fly men med ny besetning. Klager og hans reisefølge ankom endelig bestemmelsessted kl 19.25, 8 1/2 time forsinket.

Klager vet at Norwegian også ble omdirigert grunnet landingsforholdene, men istedenfor å returnere til Oslo valgte selskapet å fly tilbake til Kirkenes da forholdene bedret seg. Klager stiller seg kritisk til måten SAS håndterte situasjonen på.

Klager stiller seg kritisk til at de måtte sitte ombord i flyet i Alta i tre timer uten mulighet til å få eller kjøpe noe å spise eller drikke. Klager og hans reisefølge fikk kun vann og en lefse på turen tilbake til Oslo, selv om de hadde blitt lovet middag.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4472 ble omdirigert til Alta grunnet værforholdene i Kirkenes, det vises til fremlagt dokumentasjon. Årsaken til at SAS valgte å returnere til Oslo, og for deretter å sette inn en ny flymaskin SK6300 Oslo - Kirkenes, var hovedsakelig værforholdene, og at disse ikke ga tegn til å forbedre seg innenfor mannskapets arbeidstimer. Det var heller ingen busser tilgjengelig for bakketransport mellom Alta og Kirkenes.

Dersom mannskapet hadde passert sine lovmessige arbeidstimer ville det medført ytterligere forsinkelser og store ringvirkninger for denne ruten og ruten videre. Mannskapets arbeidstimer er fastsatt av myndighetene, SAS har ingen mulighet til å påvirke disse.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

Årsaken til at det ikke ble servert noe ombord i Alta var at flyet stod på vent, og fordi det på kort varsel kan bli gitt klarsignal om å ta av. På innenriks flyvninger er det svært begrenset med mat og drikke ombord. Om forsinkelsen blir lang blir det vurdert å servere et vannglass til passasjerene, men ikke dersom det ikke er nok til alle.

SAS mener de har gjort det som stod i deres makt for å få klager frem til sitt bestemmelsessted, og for å sikre at færrest mulig passasjerer ble rammet som følge av omdirigeringen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet 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, 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 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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaringer som viser at SK4472 ble omdirigert til Alta grunnet værforholdene i Kirkenes. Da det ikke fantes bakketransport tilgjengelig mellom Alta og Kirkenes ble det besluttet å returnere til Gardermoen før besetningen gikk ut på arbeidstid. Dersom besetningen hadde gått ut på arbeidstid ville det medført ytterligere forsinkelser. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene. Det ble satt opp et reservefly fra Gardermoen til Kirkenes samme dag. Nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Årsaken til at det ikke ble servert noe ombord i Alta var at flyet stod på vent, og fordi det på kort varsel kan bli gitt klarsignal om å ta av. På innenriks flyvninger er det svært begrenset med mat og drikke ombord. Nemnda finner ikke å kritisere SAS for dette.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)