

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-01748

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hong Kong til Trondheim via København og Oslo den 23. desember 2018 kl 01.00 med ankomst kl 11.05. SK1462 fra København til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn åtte timer forsinket.

Ombord ble passasjerene informert om at flyet ble forsinket fordi det måtte vente på en gruppe passasjerer fra USA som måtte rekke sin videreforbindelse til Svalbard. Klager anser ikke dette som en ekstraordinære omstendighet utenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1462 ble forsinket tilsammen 122 minutter. 25 minutter av forsinkelsen oppstod som følge av at flyet ventet på en gruppe passasjerer som måtte rekke siste mulige avgang til Svalbard før jul.

Hovedårsaken til forsinkelsen var imidlertid dårlige værforhold, kraftig snøvær, samt restriksjoner på flyplassen i København. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble booket om til neste ledige avgang samme dag.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

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.

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra København landet forsinket i Oslo med den følge at klager mistet sin videreforbindelse til Trondheim. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS har videre fremlagt dokumentasjon som viser at flymaskinen måtte vente i 25 minutter på "load from another flight". SAS forklarer dette med en gruppe passasjerer som var avhengig av å rekke siste videreforbindelse før jul til Svalbard. I og med at klager hadde en connection time på én time på Gardermoen, ville hun ikke rukket videreforbindelsen uansett om SAS ikke hadde ventet på disse passasjerene.

Klager ble booket om og ankom Trondheim samme kveld. Nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

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)