

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01102

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

21. januar 2019 skulle klager reise med SK0330 fra Oslo til Trondheim og deretter videre med WF707 til Brønnøysund. Som følge av at SK0330 ble forsinket, mistet klager videreforbindelsen. Klager ble omrutet til et senere fly, slik at vedkommende ankom endelig bestemmelsessted litt i overkant av fire timer forsinket.

Klager anfører at snø og is er normalt om vinteren i Norge og at avising av fly som skal lette fra en norsk flyplass om vinteren, er en forutsigbar og rutinemessig oppgave. Klager mener at det ble brukt urimelig lang tid på å avise det aktuelle flyet.

Klager opplyser videre om at alle andre fly lettet på det aktuelle tidspunktet, deriblant et Norwegian-fly.

Klager viser i tillegg til at en som reiste med samme fly, har fått standarderstatning på 250 euro fra SAS.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble omrutet til første ledige avgang til endelig ankomststed.

Det var snø og glatt rullebane på Oslo Lufthavn den aktuelle dagen, og fjerning av is og snø førte til forsinkelser. Flyet gikk fra gate kl. 07.06 (11 minutter forsinket), men ventet til kl. 07.33 før det fikk tillatelse fra tårnet til å ta av. Det er tårnet ved flygeleiderne som bestemmer når et fly kan få ta av.

Det vises til dokumentasjon på værforholdene og forsinkelsen.

Det at andre ved en feil har fått utbetalt kompensasjon betyr ikke at SAS kan fortsette å utbetale på feil grunnlag.

Værforholdene og restriksjonene på Gardermoen må anses som en ekstraordinær hendelse, slik at klagers krav ikke kan imøtekommes 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).

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 SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra Oslo landet forsinket i Trondheim med den følge at klager mistet sin videre forbindelse til Brønnøysund. Det var denne dagen snø og glatt rullebane på Oslo Lufthavn og fjerning av snø og is medførte forsinkelser. Klager ble ombooket i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda mener forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

At noen passasjerer feilaktig har fått utbetalt standarderstatning, gjør ikke at SAS må gjøre samme feil i forhold til andre passasjerer.

Klager har med dette ikke rett til standarderstatning.

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)