

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00352

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Tromsø til Ålborg via Oslo og København den 20. januar 2017. SK4403 fra Tromsø til Oslo kl 06.25 ble forsinket frem til kl 10.43. Dette medførte at klageren ankom sitt endelige bestemmelsessted i overkant av fire timer forsinket.

Klager mener at ekstraordinære omstendigheter ikke gjelder for påfølgende flyvninger, og viser til en dom fra Østre Landsret, B-1868-15.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4403 fra Tromsø til Oslo ble forsinket 3 timer og 47 minutter som følge av at mannskapet som skulle operere avgangen gikk ut på arbeidstid på foregående avgang med SK4424 kvelden før. SK4424 fra Oslo ankom Tromsø 3 timer og 5 minutter forsinket, kl 22.00, som følge av dårlige værforhold i Tromsø. Maskinen måtte mellomlande i Trondheim i påvente av at værforholdene i Tromsø skulle bedre seg. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Arbeidstidsbestemmelsene er regulert av sikkerhetshensyn og fastsatt av myndighetene. SAS kan ikke bryte disse bestemmelsene, og var derfor nødt til å utsette avgangstiden på SK4403. Da Tromsø ikke er en basestasjon hadde ikke SAS ekstra crew som kunne ta over flyvningen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagerens 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.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaringer som viser at flymaskinen med besetningen som skulle brukes til klagerens flygning tidlig på morgenen 20.01.2017, kom 3 timer og 5 minutter forsinket til Tromsø kvelden i forveien på grunn av dårlige værforhold. At besetningen gikk ut på arbeidstid og trengte hvile, var en direkte følge av det dårlige været i Tromsø. SAS kunne verken forhindre dårlig vær eller at besetningen gikk ut på arbeidstid. At flyselskapet bemanner Tromsø bedre med sikte på å unngå at værforholdene forårsaker forsinkelser og manglende tilgjengelig arbeidstid som her, anses ikke som et rimelig tiltak.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - er enig i at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter (værforhold) som ikke kunne vært unngått. Mindretallet kan imidlertid ikke se at selskapet har godtgjort at det ikke var mulig å unngå følgene av de ekstraordinære omstendighetene, i dette tilfellet forsinkelsen:

Den foregående flyvningen landet i Trondheim kl. 19.14 dagen før, og SAS måtte på dette tidspunktet forstå at det ville oppstå problemer med crew på flyvningen neste dag fra Tromsø. SAS har ikke opplyst hvorvidt det var mulig å ta med reservecrew fra Trondheim til Tromsø.

Etter mindretallets syn har klager derfor krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)