

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.
Restriksjoner fra flyveledertjenesten ved tåke.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2018-04185

Tjenesteytere

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med følgende reiserute:

Swiss Airlines flyvning LX1663 fra Venezia (VCE) til Zürich (ZRH) 12. oktober 2018 kl. 14.50.

Swiss Airlines flyvning LX1216 fra Zürich til Oslo lufthavn (OSL) 12. oktober kl. 16.40.
SAS' flyvning SK380 fra Oslo til Trondheim (TRD) 12. oktober kl. 20.15.

Flyvningen fra Venezia til Zürich ble forsinket, og klager mistet sine videreforbindelser. Klager stod i kø for å bli omrutet. Den 12. oktober overnattet de i Zürich uten bagasjen, og fikk beskjed om at de kunne kjøpe for eksempel tannkrem, tannpasta, undertøy og lignende. Den 13. oktober ankom klagerne Oslo, men ble ikke tilbudt videre reise til Trondheim før 15. oktober. Klager måtte derfor overnatte to netter i Oslo.

På bakgrunn av denne forsinkelsen har klager fremsatt krav om erstatning for lang forsinkelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Swiss Airlines' flyvning LX1663 fra Venezia til Zürich 12. oktober 2018 ble forsinket med 38 minutter, og passasjerene mistet sin videreforbindelse til Oslo og Trondheim. Ved ankomst til Zürich ble passasjerene booket om til LXZ1210 fra Zürich til Oslo 13. oktober kl. 06.55, og fra Oslo til Trondheim med SK342 15. oktober kl. 12.40. Passasjerene mottok forpleining og overnatting i Zürich og Oslo.

Flyvning LX1663 ble forsinket som følge av tåke i Zürich, hvor det ble innført restriksjoner fra flyveledertjenesten.

Swiss Airlines har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerket

Swiss Airlines' flyvning LX1663 fra Venezia til Zürich 12. oktober 2018 ble forsinket med 38 minutter, og passasjerene mistet sin videreforbindelse til Oslo og Trondheim.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. 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).

Nemnda legger til grunn at den opprinnelige forsinkelsen til Zürich skyldtes tett tåke. Dette må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand.

Klager kom imidlertid ikke frem til sitt endelige bestemmelsessted før tre dager etter planlagt ankomsttid. Klager måtte overnatte i Zürich den 12. oktober. Dagen etter ankom klager Oslo. Det tok ytterligere to dager før klager ble omrutet til Trondheim. Flyselskapet har ikke forklart hvorfor dette tok så lang tid. Det går en rekke flyvninger per dag mellom Oslo og Trondheim, og to dagers ventetid i denne forbindelse synes etter nemndas syn unødvendig. Flyselskapet har ikke nevnt noe om årsaken til den lange ventetiden. Nemnda mener at den totale forsinkelsen som følge av de ekstraordinære omstendighetene kunne ha vært unngått dersom rimelige tiltak hadde vært truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Swiss International Airlines betaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)