

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinkelse.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00140

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo med SK4425 den 26. november 2018 og videre fra Oslo til Billund med SK1903 med ankomst kl. 21.10. Flyet fra Tromsø ble forsinket og klager rakk dermed ikke sin videre forbindelse fra Oslo. Hun ble omrutet til avreise neste dag via København og ankom Billund kl. 11.20 med en forsinkelse på 14 timer og 10 minutter.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Billund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4425 fra Tromsø til Oslo ble forsinket som en direkte følge av tidligere forsinkelse på SK4414, fly individ LNRRH, fra Oslo til Longyearbyen via Tromsø. Forsinkelsen på 28 minutter oppstod da en passasjer med innsjekket bagasje hadde gått til non Schengen område i stedet for innland, og det ble nødvendig å ta ut bagasjen av flyet. Flymaskinen tok med seg denne forsinkelsen på returflyvningen fra Longyearbyen til Oslo via Tromsø (SK4425) og fikk i tillegg 30 minutter i de-icing kø i Tromsø. SK4425 landet i Oslo 51 minutter forsinket. SAS viser til fremlagt dokumentasjon fra Traffic and Flight Information og Duty Operation Manager på Gardermoen.

Rotårsaken til forsinkelsen på SK4425 fra Tromsø til Oslo skyldtes forhold utenfor SAS' kontroll og anses som en ekstraordinær situasjon. Det var ingen forholdsregler SAS kunne tatt for å unngå denne hendelsen. SAS har gjort alle rimelige tiltak for å minimere forsinkelsen ved å booke om klager til første mulige avgang til Billund morgenen etter.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

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 kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes 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).

I angjeldende sak ble flyindividet som skulle benyttes på klagers flyvning forsinket på foregående flyvning på grunn av at en passasjer gikk feil og ikke møtte opp til gate. Hans bagasje måtte off-loades av sikkerhetsmessige årsaker. Denne forsinkelsen forplantet seg videre. I tillegg ble flyet stående i en 30 minutters de-icingkø i Tromsø. Klager mistet sin videreforbindelse og kom over 14 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted.

Spørsmålet i saken er om årsakene til forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - ser det hender det regelmessig at passasjerer ikke kommer til gate på tross av at de har sjekket inn sin bagasje. Dette kan ha flere årsaker og som regel dreier det seg antakelig om forglemmelse av tid og sted, men det kan selvsagt også være farlige gjenstander i bagasjen som er sjekket inn. Å off-load passasjerers bagasje i disse tilfellene må selskapene derfor gjøre av sikkerhetsmessige grunner, men nemnda anser ikke dette som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, men som en del av flyselskapets daglige drift.

Det følger av EU-dom C-315/15 (*Pešková*) at i tilfeller der en forsinkelse ikke alene skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, skal man ved vurderingen trekke den del av forsinkelsen som skyldes ekstraordinære forhold fra den samlede forsinkelsen.

SAS anfører at 30 minutter av forsinkelsen skyldtes de-icing kø i Tromsø.

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 det faktum at flyet må de-ices om vinteren i seg selv ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet. Dersom det er spesielle forhold den dagen som gjør at de-icing køene blir ekstra lange, vil saken kunne stille seg annerledes. SAS har ikke lagt ved noe ytterligere dokumentasjon/forklaring på hva som gjorde at de-icing køen ble så lang denne dagen og har dermed ikke godtgjort at det skyldtes en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Nemndas flertall mener i tillegg at forsinkelsen som følge av no-show passasjeren alene mest sannsynlig ville medført at klager hadde mistet sin videreforbindelse.

Mindretallet - bransjerepresentantene - har et annet syn og mener at en bagasjesjekk er basert på sikkerhetstiltak og må vurderes som en ekstraordinær omstendighet og at klager følgelig ikke har krav på standarderstatning.

Nemndas konklusjon er etter dette at klager har krav på standarderstatning med 400 euro.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)