

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse.

Dato

23.06.2022

Saksnummer

2022-00255

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt tre personer, hadde billetter med SAS og skulle reise fra Stavanger via København til New York den 26. desember 2021. På avreisedagen fikk de opplyst at flyet på sin foregående rute fra København inn til Stavanger var forsinket på grunn av mangel på kabinpersonale. Avgangstiden ble utsatt flere ganger.

Da omsider kom seg avgårde og deretter nærmet seg København, fikk de opplyst at de måtte lande i Århus for å fylle drivstoff. De ble stående lenge i Århus og fikk beskjed om at det skyldtes tett tåke i København. Da de fikk tatt av fra Århus og nærmet seg København var det fortsatt tett tåke. Etter landing sprang de direkte til SAS servicedesk siden de var for sent ute til å rekke sitt fly til New York. De fikk ingen hjelp av SAS og ble bedt om å sette seg å vente i 2-3 timer. Da de henvendte seg til SAS igjen, fikk de beskjed om at det var for sent å få dem avgårde den dagen, og de var booket om til en avgang dagen etter. De fikk utdelt middagsvouchere de ikke kunne bruke siden hotellet de ble innkvartert på ikke hadde matservering. De fikk heller ikke koffertene sine og var dermed uten ekstra klær og toalettsaker.

Etter å ha klaget til SAS fikk de til svar at forsinkelsen skyldtes været i København, men klager viser til at de fikk opplyst at det skyldtes mangel på personalet og fastholder sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaret. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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 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 må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Klager og hans reisefølge ankom New York dagen etter planlagt ankomst. SAS har ikke inngitt forklaring eller dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet og klager og hans medreisende har dermed rett til standarderstatning på 600 euro per person.

For det tilfellet at SAS ikke allerede har dekket klagers kostnader til mat i ventetiden, anbefales at disse også dekkes mot kvittering.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 600 euro per person, totalt 1800 euro, samt evt. udekkede utgifter til mat.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)