

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00555

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Stavanger til Paris via København den 21. desember 2016 kl 13.40. Flygningen fra Stavanger til København SK1869 ble forsinket ca 50 minutter med den følgen at klageren mistet sin videreforbindelse. Klager ankom endelig bestemmelsessted 5 timer forsinket.

Klageren mener at en forsinkelse tidligere på dagen ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet på klagerens flyvning. Videre vet klageren at andre passasjerer har fått standarderstatning for samme hendelse.

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

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1869 ble forsinket 1 time og 6 minutter grunnet værforholdene i Warszawa på tidligere flyvning, det vises til fremlagt dokumentasjon. Dårlig sikt på flyplassen i Warszawa førte til at flymaskinen ble stående i kø på rullebanen i påvente av slot-tid. Forsinkelsen oppstod som følge av bestemmelse fra ATC, noe som er utenfor SAS' kontroll.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll. At andre passasjerer har fått standarderstatning for samme hendelse er en saksbehandlingsfeil hos SAS.

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagerens krav utover dette.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som fører til at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerene 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 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 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). Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Slik nemnda ser det har flyselskapet SAS godtgjort at klagerens flygning ble forsinket på grunn av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått:

SAS har fremlagt logger som viser at flymaskinen som skulle operere klagerens flygning, kom forsinket fra København fordi den var blitt forsinket av restriksjoner ved flyplassen i Warszawa på den foregående ruten København-Warszawa-København. Loggene viser også at forsinkelsen på den foregående ruten skyldtes restriksjoner fra Air Traffic Control (ATC) begrunnet med dårlig vær. Disse restriksjonene og værforholdene kunne ikke vært unngått.

Slik nemnda ser det kunne forsinkelsen heller ikke vært unngått:

Nemnda viser til forsinkelsens varighet og opplysningen fra SAS om at de gjorde det som var mulig for å få klageren raskest mulig til bestemmelsesstedet.

Etter nemndas syn gir forsinkelsen etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Nemnda ser heller ikke grunnlag for slik erstatning basert på usaklig forskjellsbehandling.

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)