

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-03068

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med SK7301 fra Ålesund til Chania 26. august 2017 med planlagt ankomst i Chania kl 13.10. Flyvningen ble forsinket og klager med følge ankom derfor endelig ankomststed kl. 17.30.

Klagers representant har fremsatt krav om at SAS betaler standardkompensasjon på 400 euro per person, totalt 1200 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med SK7301 fra Ålesund til Chania 26. august 2017 kl 07.30 ble forsinket med ca. fire timer som følge av akutt sykdom hos besetningen. Det vises her til vedlagt informasjon fra Traffic & Flight information.

Siden sykdommen inntraff i Ålesund, hvor SAS ikke har basestasjon, måtte nytt mannskap flys inn fra Oslo. Det vises her til utklipp fra Daily Operations Report og kommunikasjon med Stockholm Operations.

Forsinkelsen av SK7031 var forårsaket av akutt sykdom hos kapteinen. SAS anser dette tilfellet som en ekstraordinær omstendighet i henhold til forordningen. Det var ingen forhåndsregler flyselskapet kunne gjort for å forhindre hendelsen og SAS har gjort alle rimelige tiltak for å minimere konsekvensene ved å sende reservemannskap med første mulige fly fra Oslo til Ålesund.

SAS mener at de på ovennevnte bakgrunn ikke kan pålegges å betale standardkompensasjon i dette tilfellet.

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).

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår rett nok fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK7301 fra Ålesund til Chania ble fire timer forsinket grunnet akutt sykdom hos et besetningsmedlem, kapteinen. Da Ålesund ikke er basestasjon måtte ny besetning flys inn fra Oslo.

Nemnda mener etter dette at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått da det ikke kan forventes at SAS har reservecrew på beredskap på alle flyplasser de flyr til. Selskapet gjorde alle rimelige tiltak for å minimere konsekvensene ved å sende reservemannskap med første mulige fly fra Oslo til Ålesund.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)