

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00637

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Ålesund via Oslo den 11. februar 2018 kl 19.25 med ankomst kl 22.50. SK4431 fra Tromsø til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om til morgenen etter og ankom endelig bestemmelsessted kl 08.35 den 12. februar.

Klager opplevde hendelsen som stressende, det var lange køer og hun måtte ta ut bagasjen som også var forsinket. Dersom flyet fra Oslo til Ålesund hadde ventet i ti minutter ville klager ankommet samme kveld.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flymaskin SERJX som skulle operere SK4431 gikk 48 minutter forsinket ut fra Tromsø: 6 minutter grunnet fylling av drivstoff, og 42 minutter grunnet sent innkommet fly/aircraft rotation som følge av dårlige værforhold i Kristiansand, glatte rullebaner. SAS viser til fremlagt dokumentasjon, utskrift fra Aurora.

Flyindivid SERJX som skulle operere Oslo - Tromsø - Oslo opererte Oslo - Kristiansand - Oslo tidligere på dagen. Værforholdene i Kristiansand forverret seg utover dagen og førte til forsinket avgang for SK216 fra Kristiansand. SAS viser til fremlagt dokumentasjon - FlightStats - som viser avganger og ankomster for Kristiansand/Kjevik. Dette fikk så følgeforsinkelser for SK4424 Oslo - Tromsø og SK4431 Tromsø -Oslo. SK4431 ankom Oslo klokken 22.12, 42 minutter forsinket.

Værforholdene i Norge og Nord Europa denne dagen førte til mange forsinkelser og kanselleringer i flytrafikken. Fly og mannskap ble forsinket/strandet og mannskapet gikk ut på lovpålagt arbeidstid.

Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om til neste ledige avgang påfølgende morgen kl 07.40.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter til forpleining mot kvitteringer/ dokumentasjon, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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).

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.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at flymaskinen som skulle operere klagers flygning ble forsinket på tidligere avgang som følge av dårlige værforhold og glatte rullebaner.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og mener forsinkelsen skyldtes mindre følgeforsinkelser gjennom flere flyvninger. Ettersom forsinkelsen gradvis har blitt større over flere flyvninger og forsinkelsene isolert sett er relativt små, er det vanskelig å si at forholdene kan sies å være ekstraordinære. Det foreligger heller ikke dokumentasjon på værforhold utover normalt vintervær.

Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted påfølgende morgen. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)