

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02293

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Stavanger den 19. juni 2017 kl 07.00 med SK4131. Grunnet en hendelse i sikkerhetskontrollen var denne stengt. Klager ringte sitt reisebyrå som forklarte at han var booket om til et fly med avgang kl 08.20.

Da sikkerhetskontrollen åpnet igjen kom klager inn i avgangshallen. Han fant sin flight på avgangstavlen uten at gate var angitt eller noen annen informasjon. Klager henvendte seg deretter til en gate som fortsatt var åpen som hadde avgang til Stavanger kl 07.50. Her kunne de fortelle at 08.20 avgangen hadde fløyet over Bergen da det måtte rekke slot-tiden sin i Stavanger.

Klager forstår at SAS må ta slike avgjørelser av og til av ulike årsaker, men det fritar likevel ikke flyselskapet fra ansvar og utbetaling av standarderstatning.

Klager forsøkte så å komme med avgangen kl 07.50, men grunnet tekniske problemer fikk ikke personalet booket ham inn på avgangen. Klager endte opp med å bli booket om til ny avgang kl 14.35. Han valgte å ikke benytte seg av denne.

Klager mener hendelsen i sikkerhetskontrollen er utenfor SAS' kontroll, men at tekniske problemer og overflyvningen ligger innenfor flyselskapets kontroll.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Problemer i sikkerhetskontrollen på Flesland skapte lange køer og uregelmessigheter i flytrafikken den 19. juni 2017, og resulterte i at klager ikke rakk sin avgang med SK4131. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble booket om til SK4139 kl 08.20 som skulle fly Ålesund - Bergen - Stavanger. Dessverre ble denne flymaskinen omdirigert til å fly direkte Ålesund - Stavanger, hovedsakelig grunnet problemene ved sikkerhetskontrollen i Bergen som medførte stor risiko for at flyet ville få en lengre forsinkelse: mannskapet ville gått over sin tillatte arbeidstid, som igjen ville ha rammet langt flere passasjerer.

Klager ønsket å bli booket om til SK4137 kl 07.50, men på dette tidspunktet var flyet fullbooket. Da sikkerhetskontrollen åpnet igjen ville det bli klart for SAS hvor mange passasjerer som ville rekke denne avgangen. SK4137 hadde et ruteprogram som skulle gjennomføres, og når flyet måtte gå var det ikke tid for personalet ved gate å booke om andre passasjerer til denne avgangen.

Det var stengingen av sikkerhetskontrollen som var årsaken til alle problemene som oppstod på Flesland denne dagen, både for passasjerene og for SAS. Det var ingen forhåndsregler SAS kunne tatt for å forhindre denne situasjonen som var utenfor SAS' kontroll.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - er enig med klager i at hendelsen i sikkerhetskontrollen er utenfor SAS' kontroll, men at tekniske problemer og overflyvningen ligger innenfor flyselskapets kontroll. Flertallet forstår at flyselskapene tar slike avgjørelser av ulike årsaker til tider, men mener det likevel ikke fritar fra ansvar og utbetaling av standarderstatning.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon som viser at forsinkelsen var forårsaket av driftsproblemer på flyplassen.

Det er lufthavnens ansvar å opprettholde forsvarlig drift av flyplassene. Avinors flyplasser er åpne for bruk basert på konsesjonen som er gitt den respektive flyplassen av Luftfartstilsynet. Flyselskapene forventer at flyplassen leverer en tjeneste som

fungerer. Det er ikke rimelig at flyselskapene skal være ansvarlig når flyplassens fasiliteter og utsyr ikke fungerer.

Flyselskapet har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Flyselskapenes representant mener at det ikke er grunnlag for å imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon i dette tilfellet

Flyselskapet har slik flertallet ser det ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og mener klager har krav på standarderstatning med 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)