

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinkelse

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00414

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klage og hans reisefølge, totalt to personer, skulle reise fra Stavanger til Oslo med SK4024 den 26. desember 2018 kl. 14.30 og videre fra Oslo til Evenes med SK4094 kl. 15.50. Flyet fra Stavanger ble forsinket som følge av tett trafikk og følgeforsinkelser. De fikk svært lite informasjon og rakk ikke sin videre forbindelse. De ble omrutet og ankom Evenes med en forsinkelse på tre timer og 20 minutter.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4024 fikk en følgeforsinkelse fra foregående flyvninger med flyindivid LNRRS denne dagen: Først SK4083 som ble stående i takse kø i 25 minutter og deretter innkommende flyvning til Stavanger, SK4025, som fikk en ventetid på 19 minutter i takse-kø. Det vises til loggen "Traffic & Flight Information" fra 26. desember 2018.

Klager og hans reisefølge hadde 30 minutter fra ankomst til avgang på Gardermoen og tålte dermed ikke store forsinkelsen før de mistet sin videre forbindelse. Rotårsaken til forsinkelsen med klagers flyvning SK4024 var at flymaskinen måtte vente i takse-kø to ganger. Dette er forhold utenfor flyselskapets kontroll og anses som ekstraordinært. Det var heller ingen forholdsregler SAS kunne tatt for å unngå forsinkelsen. SAS booket klager og hans reisefølge om til neste avgang fra Oslo til Evenes kl. 20.20 samme dag.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 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).

Flyselskapet SAS anfører at SK4024 ble forsinket da flyet ble stående i taxekø to ganger. Dette er ikke dokumentert. At et fly blir stående i taxekø kan ikke alene anses å være en ekstraordinær omstendighet i henhold til forordningen. I mangel av forklaring og dokumentasjon fra SAS på hva som var årsaken til at flyet ble stående i taxekø, mener nemnda at selskapet ikke kan sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 250 euro per person til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)