

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2017-00347

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Longyearbyen til Oslo via Tromsø den 12. februar 2017 kl 14.45. SK4425 fra Longyearbyen ble forsinket omtrent tre timer slik at klageren mistet sin videreforbindelse. Han og reisefølget ble booket om til neste avgang som skulle gå kl 20.55 og landet kl 22.45. Også dette flyet ble forsinket, klager landet ikke på Gardermoen før kl 00.03. Klageren ankom endelig bestemmelsessted 3 timer og 18 minutter senere enn opprinnelig reiseplan.

Klageren mener forsinkelsene må skyldes delvis værforhold og delvis operative årsaker:

Klageren stiller seg undrende til SAS påstand om dårlig vær på Svalbard, det var fint vær i Longyearbyen den dagen. Klageren har fremlagt et bilde tatt fra rullebanen som viser oppholdsvær.

Videre viser SAS' rapport at 50 passasjerer ble fjernet fra SK4414 Tromsø - Longyearbyen, flyet som skulle operere SK4425 Longyearbyen - Tromsø. Det må ha tatt lang tid å off-load 50 passasjerer og deres bagasje, klageren kan ikke se at dette er en ekstraordinær omstendighet. SAS burde ha forutsett hvor tungt lastet flyet ville bli. Håndteringen av en slik situasjon er en del av flyselskapets organisering og ansvarsområde. Klageren mener SAS burde kunnet redusert forsinkelsen så pass at klageren ville rukket sin videreforbindelse. Han hadde 2 1/2 time til flybytte i Tromsø som burde vært mer enn nok.

SK4437 fra Tromsø til Oslo ble i følge kapteinen forsinket grunnet tekniske problemer på tidligere avgang.

Klageren krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4414 Tromsø - Longyearbyen som skulle operere SK4425 Longyearbyen - Tromsø ble holdt igjen i Tromsø grunnet værforholdene i Longyearbyen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klageren ble booket om fra SK4427 kl 18.50 til SK4437 kl 20.50 fra Tromsø til Oslo. Dette flyet ble forsinket 1 time og 22 minutter grunnet sent innkommet fly.

Det virker som om klageren mener SAS skal prioritere punktlighet fremfor sikkerhet. Bildet klageren har fremlagt sier ingenting om bremseeffekten på rullebanen i Longyearbyen, det var denne som var årsaken til at flyet ble holdt igjen. Værforholdene forårsaket begrensningen på hva flyet kunne veie, og ikke dårlig planlegging slik klageren hevder.

Det er kapteinen som er ansvarlig for sikkerheten, og det var han som måtte ta den upopulære avgjørelsen å off-load passasjerer i Tromsø. Dette medførte store kostnader for SAS, men flyselskapet vil alltid prioritere sikkerhet foran punktlighet og service.

Forsinkelsen av SK4425 ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Forsinkelsen av SK4437 var på under tre timer.

SAS har refundert klagerens dokumenterte utgifter i ventetiden, kroner 702, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelig bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes 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.

Værforhold som påvirker flytrafikk ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Klager skulle reise med SK4425 fra Longyearbyen til Tromsø med videre forbindelse med SK4427 til Oslo. SK4414 Tromsø - Longyearbyen som skulle operere SK4425 Longyearbyen - Tromsø - Oslo, ble holdt igjen i Tromsø på grunn av værforholdene

i Longyearbyen. Dette fremgår av Daily Operations Report av 13. februar 2017 for trafikk 12. februar 2017. Det fremgår av denne dokumentasjonen at det var dårlig bremseeffekt som var hovedproblemet. Klager har fremlagt bilde som viser en tørr rullebane på Svalbard, men nemnda viser til at bremseeffekten likevel ikke behøver å være tilfredsstillende.

Klager skulle reist videre med SK4425 kl. 18.50, men på grunn av forsinkelsen ble han og reisefølget booket om til første ledige avgang som var SK4437. Også dette flyet ble forsinket og kom til Oslo 1 time og 22 minutter etter ordinær ankomsttid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at forsinkelsene skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene. Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning utover det han allerede har mottatt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)