

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelser.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01714

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Gøteborg den 27. februar 2020 kl 14.30 med WF342 med ankomst kl 15.40. Klager skulle fra Gøteborg reise videre til Linköping med kollektiv transport. WF342 ble kansellert, og klager fikk tilbud om å bli booket om til ny avgang til Gøteborg med SAS. Klager avslo da denne avgangen ville landet etter at siste buss til Linköping hadde gått. Klager ble derfor tilbudt av Widerøe å reise via Oslo til Stockholm med SAS, noe han takket ja til.

SK278 BGO OSL avg 16.45 ank 17.35

SK1484 OSL STO avg 18.10 ank 19.15

SK278 fra Bergen til Oslo med avgang kl 16.45 ble forsinket til kl 18.00. Klager rakk derfor ikke sin videreforbindelse kl 18.10 med SK1484. Han ble booket om til SK492 fra Oslo med avgang kl 20.35. Denne ble forsinket i ca to timer. Klager ankom Stockholm kl 23.30, åtte timer forsinket.

Klager har fått dekket sine utgifter i ventetiden av sitt forsikringsselskap.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF342 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Bergen tidligere på dagen, tett snøvær og dårlige flyforhold. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble tilbudt ombooking til Gøteborg, men valgte å fly via Oslo til Stockholm. Uregelmessigheter på disse avgangene må rettes mot det opererende flyselskapet.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

SAS har i det vesentlige anført:

WF342 ble kansellert og klager ble tilbudt ombooking til ny avgang med ankomst Gøteborg kl 21.45. Klager valgte å avslå denne, og ble på eget initiativ booket til Stockholm via Oslo. Den nye ruten hadde planlagt ankomst Stockholm kl 19.15. Begge alternativene Widerøe booket klager om til ville ført til at klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

SAS mener det er Widerøe som er erstatningspliktig etter forordningen. SAS finner det irrelevant å gå inn på årsaken til forsinkelsene som oppstod på SAS-flyvningene, da dette uansett ikke vil ha noe å si for resultatet i saken.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning WF342 fra Bergen til Gøteborg den 27. februar 2020 ble kansellert.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Flyselskapet Widerøe har opplyst at det var værforhold som var årsaken til at WF342 ble kansellert, og dokumentert med METAR og logger som beskriver hendelsen. Nemnda mener at Widerøe har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av vind og tett snøvær. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager ble omrutet til ny avgang via Oslo med SAS med SK278 og SK1484. SK278 ble forsinket slik at klager mistet videreforbindelsen med SK1484. Klager ble på nytt booket om til neste fly fra Oslo til Stockholm med SK492. Også denne avgangen ble forsinket og klager ankom Stockholm omtrent åtte timer forsinket.

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).

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

SAS har ikke uttalt hva som var årsaken til forsinkelsene på SK278 og SK492, som er flyvninger SAS er ansvarlig for etter forordningen da de er det utførende flyselskapet. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsene skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)