

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01985

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Malaga den 18. juli 2017 kl 15.55 med SK4681. Avgangen ble 3 1/2 time forsinket.

SAS hevder flyet ble forsinket som følge av restriksjoner i luftrommet, men klager stiller seg uforstående til dette da han fulgte med flyets bevegelser hele dagen og la merke til at det var forsinket allerede fra morgenen av.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det stemmer slik klager hevder at SK4681 ble forsinket allerede på morgenen denne dagen. Flymaskinen skulle operere SK7329 t/r Stavanger - Burgas, denne avgangen ble forsinket 160 minutter grunnet teknisk feil. I tillegg oppstod en forsinkelse på 62 minutter som følge av restriksjoner i luftrommet regulert av ATC. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

SAS viser til EU-domstolens dom C-315/15 (birdstrikedommen) som sier følgende:

"Artikkel 5 nr. 3 i forordning nr. 261/2004, sett i sammenheng med nr. 14, skal fortolkes slik at i tilfelle en forsinke/se på et fly som er lik eller over tre timer ved ankomst, forårsaket av ekstraordinære forhold som ikke kunne unngås ved tiltak som var hensiktsmessige for situasjonen, og som var underlagt alle rimelige tiltak fra flyselskapet for å unngå konsekvenser av forholdet, men også forsinket på grunn av en omstendighet som ikke er inkludert i denne kategorien, skal forsinkelsen som tilskrives den første hendelsen trekkes fra den totale lengden på forsinkelsen ved ankomst av det aktuelle flyet for å vurdere om kompensasjon for forsinkelsen ved ankomst av den flyturen skal betales som fastsatt i artikkel 7 i nevnte forordning."

Dersom forsinkelsen i dette tilfellet bare hadde skyldtes tekniske årsaker, så hadde den totale forsinkelsestiden vært mindre enn tre timer, og klager hadde ikke vært berettiget til EU-kompensasjon. SAS mener de ikke kan pålegges å utbetale EU-kompensasjon da årsaken til at forsinkelsen oversteg 3 timer var ekstraordinære forhold utenfor flyselskapets kontroll.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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.

Klager kom frem til det endelige bestemmelsesstedet 3 timer og 32 minutter forsinket.

Flymaskinen ble forsinket 160 minutter allerede om morgenen denne dagen av tekniske grunner som ikke var ekstraordinære. I henhold til SAS' opplysninger tok SK7330 fra Burgas til Stavanger med seg en forsinkelse på 152 minutter, men ble i tillegg 62 minutters forsinket grunnet restriksjoner på avreise flyplassen. SAS har imidlertid ikke dokumentert disse opplysningene på tross av at selskapet er klar over at nemnda krever slik dokumentasjon.

På denne bakgrunn har nemnda kommet til at SAS ikke har godtgjort at forsinkelsen og de ekstraordinære omstendigheter ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold i kravet på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning med 400 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

