

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03951

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Chania den 14. juli 2018 kl 08.55 med ankomst kl 14.00 med SK7353. Avgangen ble tre og en halv time forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK7353 var to timer og 59 minutter forsinket. For at klager skal ha rett til erstatning må forsinkelsens lengde være på mer enn tre timer.

Klager har dermed ikke rett til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

SAS' flyvning SK7353 fra Oslo til Chania 14. juli 2018 ble forsinket med to timer og 59 minutter ved ankomst Chania.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet fremgår det av fremlagt "trafikkinformasjon" at forsinkelsen var to timer og 59 minutter. SAS har ikke forklart om dette var tiden for parkering av flyet ved gate eller når dørene på flyet ble åpnet. Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd benytter en slik praksis.

I dette tilfellet har ikke SAS godtgjort at dørene ble åpnet tidligere enn fem minutter etter parkering av flyet. Forsinkelsen overskrider altså tre timer. SAS har ikke gått nærmere inn på årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, eller fremlagt noen utdypende dokumentasjon. Nemnda kan derfor ikke se at SAS har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen er tatt. Klager har etter dette krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler til klager standardkompensasjon på 400 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)