

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00899

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Las Palmas til Bodø via Oslo den 2. januar 2022 med SK4698 kl 13.05, og videre med SK4126 kl 22.00. SK4698 fra Las Palmas ble forsinket nesten to timer, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 15 timer forsinket.

SAS skylder på ATC-restriksjoner. Det ble imidlertid opplyst at årsaken til forsinkelsen var at flyet ventet på fire passasjerer som hadde sjekket inn bagasjen, og at dersom disse passasjerene ikke dukket opp måtte bagasjen deres fjernes før flyet kunne ta av.

Klager reiste sammen med sin mann på de samme flyvningene, men på annet reservasjonsnummer. Hans krav om erstatning ble imøtekommet umiddelbart etter at kravet ble sendt inn.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

SK4698 ble forsinket grunnet ATC-restriksjoner. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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 har til klager uttalt at forsinkelsen skyldtes ATC (Air Traffic Control)-restriksjoner (restriksjoner i luftrommet). Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - mener at selskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klager derfor har rett på standarderstatning. Flertallet mener at flyet mistet sin slot som en konsekvens av at passasjerer ikke dukker opp og bagasje derfor må lastes av. Flertallet mener at dette er en del av flyselskapets sedvanlige virksomhetsutøvelse, og at årsaken til forsinkelsen ikke ligger i ekstraordinære omstendigheter.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at det at et fly mister sin slot som et resultat av bagsjekk skyldes sikkerhetsrestriksjoner, og at selskapet ikke er ansvarlig for de forsinkelser som oppstår som en konsekvens av en slik situasjon. Mindretallet mener derfor at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter og at klager ikke har rett på standarderstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet utbetaler standardkompensasjon med 400 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)