

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse

Dato

19.03.2024

Saksnummer

2023-02873

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt t/r Stavanger – Venezia (via København og Wien på utreisen, via Frankfurt på hjemreisen) med utgående reise den 10. juli 2023 og returreise den 18. juli 2023.

Stavanger – København – SK1877

København – Wien – OS304

Wien – Venezia – OS527

Venezia – Frankfurt – LH329

Frankfurt – Stavanger – LH894

Klagers flyvning fra Stavanger (SK1877) ble forsinket 50 minutter, noe som gjorde at klager mistet videreforbindelsen. Klager ble plassert på hotell for natten og ombooket til ny flyvning via Frankfurt den 11. juli 2023. Klager landet i Venezia kl. 14:00, ca. 17 timer forsinket.

Klager krever totalt 1600 EUR i standarderstatning (400 per passasjer).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig en booking for en reise mellom Stavanger og Venezia, med mellomlanding i København og Vienna. Flyvning SK1877 ble imidlertid forsinket med 50 minutter og klager mistet som følge av dette sine neste flyvninger med OS304 og OS527.

Forsinkelse som medfører at passasjerer kommer frem mer enn tre timer senere enn angitt ankomsttid kan gi rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle forholdsregler var truffet. I henhold til forordningens fortale punkt 15 er ATC-

restriksjoner å anse som slike ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapet for erstatningsansvar.

Forsinkelsen på klagers flyvning SK1877 skyldtes ATC-restriksjoner. Vedlagt dokumentasjon viser at flyet ble stående på Stavanger Lufthavn og vente på klarsignal til å skubbe fra gaten i 50 minutter. Dette var fordi det var redusert kapasitet i luftrommet inn til København, såkalt ATC en-route. Den daglige operasjonsloggen viser til det samme og tydeliggjør at restriksjonene i ATC skyldtes værforholdene på København denne dagen. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser ATC-restriksjonene.

Værforholdene er nærmere beskrevet i fremlagt METAR- og TAF-rapport. Det ble rapportert om regnskurer og cumulonimbus -skyer hele ettermiddagen. Dette er tordenskyer som kan inneholde hagl, lyn og torden, som kan medføre sikkerhetsmessig risiko for flyvningen.

Forsinkelsen førte til at passasjerene mistet sine etterfølgende flyvninger. SAS booket derfor passasjerene om til første mulige reise videre fra København, som var en reise med Lufthansa med mellomlanding i Frankfurt dagen etter med ankomsttid kl 14.00 11. juli 2023.

Passasjerene ankom København kl 17.50 den 10. juli 2023. På det tidspunktet denne dagen fantes det ingen ytterligere direkteflyvninger til Venezia. Det fantes heller ingen mulighet for passasjerene å komme seg til Venezia via Vienna denne dagen, ettersom første mulige fly for passasjerene ville vært ET725 med ankomsttid på Vienna kl 21.05 og siste fly fra Vienna til Venezia gikk kl. 20.30. Passasjerene ble således innkvartert på hotell i København til dagen etter.

Den påfølgende dagen, 11. juli 2023, fantes det en SAS-flyvning direkte fra København til Venezia med ankomsttid kl. 14:45. For å sikre at passasjerene ankom sin endelige destinasjon raskest mulig ble passasjerene derfor booket om til en flyvning med mellomlanding i Frankfurt med ankomsttid i Venezia kl 14:00. Dette var første mulige flyvning, ettersom passasjerene likevel ikke ville kunne ta det første flyet videre fra Frankfurt til Venezia.

Kravet til ombooking snarest er således oppfylt.

Det var ingen forhåndsregler SAS kunne tatt for å unngå denne hendelsen og SAS gjorde det som var mulig for å frakte passasjerene på raskest mulig måte til sin endestasjon, ved å booke om til første mulig flyvning.

På bakgrunn av det overnevnte bestrider SAS klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn av klagers flyvning med SK1877 ble forsinket i 50 minutter, som førte til at klager mistet sine videreforbindelser. Faktisk ankomsttid til Venezia var derfor kl. 14:00 den 11. juli 2023, 16 timer og 25 minutt forsinket.

Passasjerer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og 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).

SAS har anført at forsinkelsen skyldes ATC-restriksjoner (Air Traffic Control) på bakgrunn av værforhold på København flyplass. SAS har vedlagt dokumentasjon som underbygger dette. Restriksjoner i luftrommet som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på standarderstatning.

Nemnda mener at SAS har godtgjort at forsinkelsen oppstod på grunn av ATC-restriksjoner, og at dette er en ekstraordinær omstendighet.

SAS har videre anført det ikke var mulig å få klager til Venezia samme kveld, og at passasjerene derfor ble innkvartert på hotell i København. SAS hadde en direkteflyvning fra København til Venezia neste dag, med ankomst kl 14:45. Passasjerene ble heller ombooket til en flyvning via Frankfurt med ankomsttid kl 14:00 for å sikre at de kom frem så tidlig som mulig. Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)