

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00866

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra New York til Barcelona via Oslo den 14. august 2016. SK908 fra New York til Oslo ble forsinket mer enn to timer slik at klager mistet sin videreforbindelse med avgang kl. 09.05. Hun ble booket om til ny avgang kl 14.10 via Amsterdam, og ankom bestemmelsesstedet mer enn seks timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun ble sittende ombord i SK908 i New York i over to timer uten aircondition eller tilbud om forfriskninger. Videre mottok klager kun en matkupon på kroner 100 i ventetiden på Gardermoen, det holdt knapt til et smørbrød.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK908 ankom Gardermoen 59 minutter forsinket, grunnet restriksjoner fra ATC som følge av kø på rullebanen på Newark lufthavn. Flyet forlot gate syv minutter før oppsatt rutetid, men ble stående i kø på rullebanen i 82 minutter før det kunne ta av. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager mistet sin videreforbindelse som følge av dette, men ble booket om til raskeste mulighet fra Gardermoen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

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 opplyst at forsinkelsen skyldtes restriksjoner fra flygeledelsen på flyplassen i Newark, og har vedlagt dokumentasjon for at flygningen derfra ble forsinket fordi flyet ble "pushet fra gate", det vil si agerte på instruks fra tårnet.

Slik nemnda ser det har flyselskapet ved dette dokumentert at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes at selskapet fulgte pålegg fra en tredjepart. Dette pålegget hadde selskapet ikke kontroll over. Klageren har etter dette ikke rett til erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)