

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

12/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med en arbeidskollega reise til Australia 14. november 2009.

Reiseruten var fra Trondheim via Oslo - London - Singapore - Kuala Lumpur - Adelaide/Australia.

Turen ble bestilt med Singapore Airlines gjennom Sing Ekspress Reisebyrå AS. De reisende ønsket en stopp med tre overnattinger i Kuala Lumpur. For overnattingen i Kuala Lumpur ble det bestilt limousin fra flyplassen til hotellet Shangri-La hvor de skulle overnatte.

Klagerne reiste fra Trondheim til Oslo i flott flyvær. Da de ankom gaten i Oslo, hvor flyet til London sto, var det mange reisende, og 22 av dem i rullestol, men ingen besetning. Flyet hadde stått ved gaten siden dagen før og hadde snø på vingene. Ombordstigningen ble forsinket fordi det ikke var nok personell til å få om bord 22 rullestolbrukere.

Flyet måtte avises før avgang. Fly som kom etter klagerne til avising, ble avist før klagerne, og dro av gårde. Klagerne måtte i tillegg vente på at rullebanen skulle brøytes. På grunn av forsinkelse ved avisingen mistet flyet sin avgangstid og måtte vente på ny. De fikk ny avgangstid og flyet tok av, men da det nærmet seg London fikk passasjerene beskjed fra kapteinen om at det var kø for å lande pga vindforholdene. Det tok ca 25 minutter før flyet landet.

Klager og hans medreisende rakk ikke flyet til Singapore.

Klagerne ble ombooket til avgang kl 22.00 med Malaysia Airlines til tross for at det var ledige seter på en avgang kl 18.30.

Da de reisende ankom Singapore var ikke bagasjen der. Den ankom to dager senere.

Klager krever erstatning på 600 euro per person. Han krever videre at SAS skal betale for forsinkelsene på bagasje, kjøp av klær, utlegg for telefoner i London, samt reisebyråets

utgifter med å ta kontakt med hotellet i Kuala Lumpur, samt forandring på bestilling av limousin.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager var booket på SK803 fra Oslo til London den 14. november 2009. Flyet skulle ha gått fra gate i Oslo kl 07.55 og landet i London kl 09.25. På grunn av restriksjoner i luftrommet til London på grunn av været der, gikk flyet fra gate kl 08.14. Som et resultat av værforholdene på Gardermoen og de nevnte restriksjoner i luftrommet på vei til London, tok flyet av kl 09.17 og landet i London kl 10.59 lokal tid.

Klager hadde forbindelse videre fra London med Singapore Airlines (SQ) til Singapore kl 10.55. Derfra skulle han videre til Kuala Lumpur. På grunn av forsinkelsen fra Oslo mistet han forbindelsen videre til Singapore.

I følge informasjon fra meteorologisk institutt var det lett snøfall om natten og redusert sikt. I perioder var det tåkedis.

Gardermoen flyplass stenger i perioder om det kommer mer en 4 cm snø. Det kom 5,3 cm. Flyene sto også i kø for å bli påført avisningsvæske. Dette er nødvendig for å unngå isdannelse på flyene.

Grunnet værforholdene i London, var det innført restriksjoner på flybevegelsene inn til London. På grunn av snøen fikk flyet endret sin avgangstid.

Det skulle være med rullestolsbrukere på denne flyvningen uten at det førte til forsinkelser av betydning for flyavgangen.

Når det er dårlig vær eller andre ekstraordinære situasjoner som fører til at passasjerer mister sitt fly videre, foretas ombookingen etter spesielle retningslinjer. Disse retningslinjene og prosedyrene er avtalt mellom flyselskapene, blant annet for at passasjerene ikke skal måtte betale ekstra for å bli booket om til andre flyavganger/flyselskap. Billettene må bookes om i henhold til den bookingklasse/priskategori passasjerer har i opprinnelig billett. Hvis man reiser på en rabattert billett som her, (H-klasse fra London) vil personalet søke etter ledige seter i tilsvarende priskategorier på andre flyavganger.

SAS hadde denne dagen ikke noen som helst mulighet til å unngå forsinkelsen. Ettersom årsaken til forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold, har SAS avslått kundens krav om utbetaling av erstatning i henhold til EU-regulativet 261/04.

Nemnda bemerker:

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, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen i det vesentlige skyldtes værforholdene på Gardermoen og omkring London. Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Ved langvarige forsinkelser skal flyselskapet tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, måltider og forfriskninger som står i forhold til ventetiden, samt dekning av to telefonsamtaler.

Klagerne ble i dette tilfellet omrutet. Det er uklart for nemnda om omrutingen kunne skjedd noe tidligere.

Klager har hatt utgifter til to telefonsamtaler. Disse anbefales erstattet. Dersom utgiftene ikke kan dokumenteres anbefaler nemnda at erstatningen settes til kr 150.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av passasjer og bagasje, med mindre selskapet godtgjør at flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. SAS har ikke godtgjort at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse i denne saken. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagerne dokumenterte utgifter til nødvendig innkjøp av klær m.v. i påvente av bagasjen.

Klagerne ble selv forsinket pga værforholdene, jf ovenfor. Dette er et forhold SAS ikke kunne unngå følgene av, og klagerne har således ikke rett til dekning av utgifter til endring av limousin m.v.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne erstattes utgifter til to telefonsamtaler samt eventuelt nødvendige, sannsynliggjort/dokumentert tap som følge av forsinket bagasje.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.