

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01694

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

14. mars 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med SK480 fra Oslo til Stockholm og deretter med SK945 fra Stockholm til Chicago. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 08.40 og planlagt ankomst i Chicago var kl. 13.35. SK480 fra Oslo ble forsinket, slik at klager og medpassasjeren ikke rakk flyet fra Stockholm til Chicago. De ble omrutet til en flyvning fra Stockholm til København og fra København til Chicago. De ankom Chicago kl. 19.00, mer enn fem timer forsinket.

Klager anfører at selv om det er dokumentert at det var spesielle værforhold på Gardermoen den aktuelle dagen, er det ikke dokumentert at det var spesielle værforhold i Stockholm. Det er oppgitt at flyet derfra var ca. 30 minutter forsinket før ankomst på Gardermoen. Klager anser det heller ikke dokumentert at koden «RA» i fremlagt dokumentasjon viser til værforhold utenfor SAS' kontroll.

Klager anfører videre at SAS' anførsel om at 45 minutters forsinkelse skyldtes lufttrafikkbegrensninger (ATC) ikke stemmer med beskjeden de fikk mens de satt i flyet. Fra cockpit ble det opplyst om at årsaken til forsinkelsen på Gardermoen var at motoren måtte avises og at en pushback-traktor hadde satt seg fast i flyet, slik at en servicetekniker måtte tilkalles.

Klager anfører at dersom det generelt sett var et problem med frosttåke den aktuelle dagen, skulle man forvente at de fleste flyene måtte gjennom samme behandling før de kunne ta av. Klager anfører at alle fly i så fall burde ha blitt litt forsinket, siden man opprettholder mer eller mindre samme rekkefølge i køen. Klager stiller seg undrende til at SK480 på bakgrunn av dette ble hele tre kvarter forsinket, særlig siden SAS tilsynelatende hadde halv kapasitet i forbindelse med såkalt «fan heating» frem til kl. 09.00 og full kapasitet fra kl. 09.00. Klager anfører at da SK480 var ferdig oppvarmet, kl. 09.08, burde flyet ha ligget godt an i køen.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per passasjer, totalt 1200 euro, i henhold til forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK480 ble forsinket som følge av værforhold. Det var frosttåke på Gardermoen, og dette førte til forsinkelse på den foregående flyvningen SK485 fra Stockholm til Oslo. Flyet som skulle operere SK480, hadde i utgangspunktet en følgeforsinkelse på 18 minutter på grunn av været. I tillegg måtte flyet avises med varmluft. Da flyet var klart for avgang, måtte det vente i ytterligere 45 minutter før det fikk klarering fra tårnet til å ta av. Dette utgjorde en total forsinkelse på 73 minutter. Det vises til fremlagt dokumentasjon i den forbindelse.

Klager og medpassasjerene hadde 50 minutter på seg fra ankomst til avgang på flyplassen i Stockholm og rakk ikke flyvningen videre, siden SK480 landet 59 minutter forsinket. SAS omrutet passasjerene til første ledige reiserute fra Stockholm til Chicago samme dag.

Metar-rapporten viser at det var frosttåke på Gardermoen, noe som kan føre til isdannelse i motoren. Da holder det ikke med vanlig avising med glykolblanding, men motorene må avises med varmluft ved gaten. Et slikt værphenomen må anses som ekstraordinært og utenfor flyselskapets kontroll. Tiden fra flyet forlater gaten til det får klarering til å ta av, er også utenfor flyselskapets kontroll og må anses som en ekstraordinær omstendighet.

På bakgrunn av at forsinkelsen skyldtes værforhold og omstendigheter utenfor SAS' kontroll, og at SAS har truffet rimelige tiltak for å frakte klager og medpassasjerene raskest mulig til sitt endelige ankomststed, kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen værforholdene på Gardermoen. SAS har fremlagt dokumentasjon på at den innkommende flyvningen SK485 fra Stockholm til Oslo ble forsinket som følge av frosttåke på Gardermoen. SK480 fikk som følge av dette en rotasjonsforsinkelse, i tillegg til at flyet måtte avises med varmluft. Så snart flyet var klart til avgang, måtte det vente i 45 minutter før det fikk klarering fra tårnet til å ta av. Hvilken ny avgangstid flyet får av tårnet etter avising og således hvor lenge flyet må vente før det kan ta av, er i slike tilfeller utenfor flyselskapets kontroll.

Nemnda mener at SAS har godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand i dette tilfellet. Klager og medpassasjerene ble omrutet til første ledige reiserute fra Stockholm til Chicago samme dag.

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 ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)