

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-01164

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Amsterdam via Stockholm den 23. februar 2017, hennes reiserute var som følger:

23 feb TRD STO avg kl 0635 ank kl 07.45 SK2472

23 feb STO AMS avg kl 08.25 ank kl 10.30 SK1553

SK2472 fra Trondheim til Stockholm ble over tre timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig reiserute kl 06.35 via Stockholm, men ble booket om til ny rute via Oslo med avgang kl 06.05. Dette fordi SAS på det tidspunktet ikke visste når SK1553 fra Stockholm til Amsterdam ville få tillatelse til å ta av, grunnet sterk vind i Nord-/Vest-Europa. Værforholdene førte til restriksjoner i luftrommet fra ATC, samt reguleringer i flytrafikken til og fra Amsterdam lufthavn Schiphol. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagers nye reiserute var som følger:

23 feb TRD OSL avg kl 06.05 ank kl 07.05 SK335

23 feb OSL AMS avg kl 08.05 ank kl 10.05 SK821

Som følge av værforholdene ble også denne avgangen forsinket, klager ankom endelig bestemmelsessted kl 11.52, 1 time og 22 minutter etter planlagt ankomsttid.

Dersom SAS ikke hadde booket om klager ville hun ha landet i Amsterdam kl 12.52 på sin opprinnelige reiserute via Stockholm.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll, og fordi klager ankom endelig bestemmelsessted under to timer etter planlagt ankomst. .

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

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).

Nemnda mener at flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon for at forsinkelsen var under 3 timer og at den ikke gir rett til erstatning:

Dokumentasjonen viser at klagerens planlagte flygning til Amsterdam via Stockholm ville bli forsinket, og at hun derfor ble booket om til å fly via Oslo. Ombookingen medførte at klageren ankom endelig bestemmelsessted 1 time og 22 minutter forsinket, i stedet for 2 timer og 22 minutter dersom hun hadde reist på opprinnelig reiserute via Stockholm. Klageren ville uansett reiserute ankommet Amsterdam under tre timer forsinket. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)