

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-00817

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Hong Kong via Stockholm den 27. mars 2017. SK1492 fra Tromsø til Stockholm ble forsinket 1 time og 45 minutter slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager og hans reisefølge ble booket om via Frankfurt og ankom endelig bestemmelsessted over 8 timer forsinket.

Da klager landet i Stockholm hadde SK963 til Hong Kong akkurat forlatt gate. Klager stiller seg kritisk til at flyet ikke kunne ventet på ham og reisefølget, da det er lett å ta igjen en forsinkelse på kun 15 minutter på en flyvning som varer i over 10 timer.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1492 landet i Stockholm 1 time og 37 minutter forsinket grunnet værforholdene i Tromsø. Det vises til fremlagt dokumentasjon. 64 minutter av forsinkelsen ble forårsaket av værforhold og restriksjoner på Tromsø lufthavn tidligere på dagen, og ytterligere 31 minutter som følge av vedvarende restriksjoner på flyplassen i Tromsø. Flymaskinen landet i Stockholm 7 minutter etter at SK963 til Hong Kong hadde tatt av.

Klager hevder SK963 kunne ha ventet på han og reisefølget. I tillegg til at SAS må forholde seg til sine slottider, må man som passasjer gjennom både passkontroll og ny sikkerhetskontroll.

Klager ble booket om på neste ledige avgang via Frankfurt. SAS mener de har gjort hva de kunne for å få klager frem til endelig bestemmelsessted så raskt som mulig.

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).

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

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK1492 fra Tromsø til Stockholm ble forsinket grunnet værforholdene i Tromsø med den følge at klager og hans reisefølge mistet sin videreforbindelse. I tillegg til værforholdene, medførte nedsatt beredskap hos Avinor på Tromsø lufthavn utfordringer med brøyting og snørydding, som igjen førte til kø på rullebanen. Nemnda er av den oppfatning at problemer med beredskap hos tredjepart ikke gir grunnlag for å anvende unntaksbestemmelsen i forordningen.

Klager hevder SK963 kunne ha ventet på han og reisefølget, men nemnda viser til at passasjerene måtte gjennom både passkontroll og ny sikkerhetskontroll, og selskapet må forholde seg til sine slottider.

Klager ble booket om via Frankfurt og ankom Hong Kong i overkant av 8 timer forsinket. Nemnda anser dette til å være innen rimelig tid. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)
Line Olafsen (Norwegian)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)