

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00482

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget (tilsammen to personer) skulle reise fra Ålesund til Ho Chi Minh via Oslo og Bangkok den 30. desember 2017 kl 10.35. SK1317 fra Ålesund til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Årsaken som ble oppgitt i ventetiden var hele tiden teknisk svikt.

Klager ble booket om med Turkish Airlines via Istanbul og ankom endelig bestemmelsessted syv timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til svært dårlig informasjon og oppfølging fra flyselskapet. Det var kaotiske tilstander på Gardermoen, og klager løp som en gal for å rekke frister for innsjekk, bagasjehåndtering etc.

Klager reiste med sin mor som har dårlig helse, og hun tør ikke tenke på hvordan situasjonen hadde vært for moren om hun hadde reiset alene.

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

Flymaskinen som skulle operere Ålesund - Oslo skulle først operere Oslo - Ålesund. Flymaskinen måtte før avgang fra Gardermoen returnere til gate grunnet teknisk svikt som var forårsaket av dårlig vær, is på motorbladene. Dette utgjør en sikkerhetsrisiko.

SAS viser til fremlagt METAR som viser at det var freezing fog på Gardermoen denne dagen, samt en advarsel fra meteorologisk institutt om særdeles vanskelige værforhold denne dagen.

SAS mener årsaken til forsinkelsen var to-delt:

Hovedårsaken var vanskelige og dårlige værforhold ved Oslo lufthavn Gardermoen: 245 minutter av forsinkelsen ble forårsaket av de-icing køer, som følge av stor trafikk ved Oslo lufthavn og forhold med mye is.

At flymaskinen måtte returnere til gate grunnet for sterk vibrasjon på motorbladene som en følge av isdannelse, var en direkte følge av værforholdene. SAS viser til fremlagte rapporter og logger.

Klager og reisefølget ble booket om og SAS har dermed truffet alle rimelige tiltak for å unngå ytterligere forsinkelse.

SAS anser årsaken til forsinkelsen å være ekstraordinære omstendigheter som er utenfor SAS kontroll, og kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU- domstolens avgjørelser i sak 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.

SAS mener årsaken til forsinkelsen var to-delt, og at hovedårsaken var vanskelige og dårlige værforhold ved Oslo lufthavn Gardermoen. At flymaskinen måtte returnere til gate flere ganger grunnet for sterk vibrasjon på motorbladene som følge av isdannelse, var en direkte følge av værforholdene. SAS viser til fremlagte rapporter og logger. Dette stemmer også med beskjeden klager fikk om at det var teknisk feil på flyet, og senere at den tekniske feilen skyldtes været.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning. Unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og skader på flyet pga sabotasje eller terrorhandlinger, og videre ved birdstrike og foreign object damage.

I dette tilfellet legger nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - til grunn at den tekniske feilen skyldtes været. Etter nemndas syn er en teknisk feil forårsaket av været, som i dette tilfellet, ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar for ansvar.

Mindretallet - bransjerepresentantene er av en annen oppfatning:

Forsinkelsen er en direkte følge av de ekstra ordinære værforholdene denne dagen.

Flyselskapet dokumentere dette med rapporter og logger. Det kan ikke forventes

at flyselskapet tar høyde for såpass vanskelig forhold som det var denne dagen. At

flymaskinen måtte returnere til gate pga sterk vibrasjon på motorbladene som følge av isdannelse, er en direkte følge av de kompliserte værforholdene denne dagen.

Påstanden støttes av uttalelsene fra teknisk avdeling.

Nemnda anbefaler at klager får medhold i sitt krav og at SAS betaler 600 euro i standarderstatning per person.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler standarderstatning med 600 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)