

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-02039

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Bodø den 3. juli 2018 kl 18.50 med ankomst kl 19.40 med SK4581. Klager fikk først beskjed om at flyet var forsinket. Klokken 20.40 mottok klager en sms om at flyet var kansellert. Deretter ble det meldt fra om at flyet likevel kom til å gå. Først kl 22.05 gikk flyet, og klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble gitt noen form for informasjon i ventetiden.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4581 ble forsinket fordi innkommende flyvning (SK4572 Trondheim-Bodø-Tromsø) måtte omdirigeres til Evenes grunnet plutselig dårlige værforhold i Bodø, tett skydekke på 400 fots høyde som betyr vanskelige landingsforhold. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Etter å ha fylt drivstoff i Evenes ble det besluttet å fly videre til Bodø - Tromsø. Da flyet ankom Tromsø var besetningen gått over sin maksimalt tillatte arbeidstid. Det tok tilsammen litt over tre timer å innhente nytt crew, da Tromsø ikke er en basestasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

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 som viser at SK4581 fra Tromsø til Bodø ble forsinket grunnet vanskelige landingsforhold i Bodø på innkommende flyvning. At crewet gikk ut på arbeidstid var en direkte konsekvens av værforholdene. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)