

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Tapt videreforbindelse. Tordenvær og lynnedslag ved flyplass.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03607

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde følgende reiserute den 29. august 2019: SK4403 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) kl. 06.35, SK4755 fra Oslo til Frankfurt (FRA) kl. 09.15 og OU413 fra Frankfurt til Split (SPU) kl. 12.05. Den siste flyvningen var operert av Croatia Airlines.

Flyvningen fra Oslo til Frankfurt ble forsinket med cirka en halvtime, og klager har forklart at ombordstigning tok lang tid, samt at passasjerene måtte vente på at mannskapet skulle ferdigstille de nødvendige papirer før avgang. Den korte forsinkelsen medførte at klager mistet sin videre reise til Split. Fra Frankfurt ble hun booket om med OU411 til Zagreb (ZAG) kl. 17.30 og videre derfra til Split kl. 21.35 Etter omrutingen ankom hun sin endelige destinasjon ni timer forsinket.

Klager har forklart at det hadde vært mulig å booke henne om via München, og at hun på denne måten kun hadde blitt forsinket med én time. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/23004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Split via Oslo og Frankfurt 29. april 2019. SAS' flyvning SK4755 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket med 33 minutter. Forsinkelsen skyldtes tordenvær i Oslo og lynnedslag i drivstoffanlegget ved flyplassen. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin forbindelse, og hun ble omrutet med første ledige avgang fra Frankfurt til Split via Zagreb kl. 18.00 samme dag.

SAS har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at

forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

SAS' flyvning SK4755 fra Oslo til Frankfurt 29. august 2019 ble forsinket med 33 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Split med Croatia Airlines.

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 tordenvær ved Oslo lufthavn denne dagen, samt at drivstoffanlegget ved lufthavnen var ute av drift etter et lynnedslag. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon fra SAS.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble omrutet via Zagreb samme ettermiddag, og ankom sin endelige destinasjon samme kveld, 29. august 2019. Nemnda er av den oppfatning at dette omrutingstilbudet er i henhold til forordningens regler i dette tilfellet. Nemnda legger 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.

Forbuckerrepresentantene ønsker å bemerke følgende:

Klagers anførsel om at han i stedet kunne ha blitt omrutet via Munchen og ved det kommet tidligere fram til destinasjonen, er ikke nærmere forklart og heller ikke kommentert av SAS, og nemnda har derfor ikke forutsetninger for å ta stilling til denne anførselen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)