

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01647

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Vadsø via Tromsø den 22. mars 2018 kl 06.50 med ankomst kl 11.22. SK4552 fra Trondheim til Tromsø ble kansellert. Klager ble booket om via Oslo og Kirkenes, med overnatting i Kirkenes, og ankom endelig bestemmelsessted 22 timer forsinket.

Syv timer før avgang ble klager informert om at SK4552 var forsinket to timer. Like før avgang ble det imidlertid annonsert at flyet var kansellert. Klager stiller seg derfor undrende til SAS sin første forklaring på årsaken til kanselleringen; plutselig sykdom blant crewet like før avgang. SAS har senere endret forklaring i sitt svar til nemnda; vanskelige værforhold.

SK4552 fra Trondheim til Tromsø hadde mellomlanding i Bodø. SK4552 fløy til Bodø. Dersom det var sykdom på flypersonell som førte til kansellering, hvorfor fløy dette flyet til Bodø, men ikke videre til Tromsø?

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flymaskinen som skulle operere SK4552 kom inn dagen i forveien som SK4184 fra Stavanger. SK4184 landet i Trondheim kl 19.58 som var 1 time og 18 minutter forsinket. Besetningen som kom inn med SK4184 måtte ha sin myndighetspålagte natthvile.

Årsaken til at SK4184 ble forsinket var værforhold i Stavanger, lange køer ved de-icing på Sola lufthavn. SAS viser til fremlagt dokumentasjon, blant annet METAR som beskriver værforholdene.

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

SAS har refundert klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

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.

I klagers korrespondanse med SAS etter hendelsen opplyses det at personalet «insjuknade strax före flyvningen» og «Enligt våra rapporter så var det ett sjukfall som låg till grund för denne förseningen». For nemnda anføres det at årsaken til kanselleringen var for sent innkommet fly dagen før planlagt reise, grunnet vær og behov for myndighetsbestemt minimumshvile for besetningen. Avviket mellom de to forklaringene er ikke forklart til tross for at SAS har fått anledning til å kommentere dette.

Nemnda mener etter dette at flyselskapet SAS ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendighetene som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)