

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

21.09.2023

Saksnummer

2023-00308

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager krever standarderstatning etter forsinkelse, samt forsinkelsesrenter på erstatningen.

Klager har til støtte for kravet i det vesentlige anført:

Klager skulle 18. desember 2022 reise fra Bergen til Düsseldorf via Oslo. Det var lagt opp til 35 minutter mellomlanding på Oslo Lufthavn før videreforbindelsen til Düsseldorf. Grunnet forsinkelser på første flyvning fra Bergen til Oslo, SK272, ble klager omrutet fra Oslo via København til Düsseldorf, og ankom klokka 23:10 nesten fem timer senere enn opprinnelig planlagt ankomsttid.

Klager har angitt flere omstendigheter som han observerte som han mener har bidratt til den totale lengden på forsinkelsen. Oppsummert var disse omstendighetene mangel på bakkemannskap, dårlig planlegging og tekniske feil/mangler. Klager poengterer også at SAS i sitt avslag til klager ikke har oppgitt hvilke rimelige tiltak som ble iverksatt for å redusere forsinkelsen, som for eksempel bedre planlegging, og om det ble vurdert erstatningsfly- eller crew.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS bestrider kravet i saken.

SK272 den 18. desember 2022 ble forsinket på grunn av at flyet var for sent innkommet fra en tidligere flyrute, se vedlegg.

Den tidligere flyvningen, SK267, ble forsinket som følge av flyplassens kapasitet, noe som SAS ikke kan påvirke og derfor ikke burde stå til ansvar for. Ettersom årsaken til at

passasjerens fly ble forsinket var flyplassens ressurser, noe som er en ekstraordinær omstendighet, så er passasjerene ikke berettiget til standarderstatning.

Overfor klager har SAS i det vesentlige anført at SK272 var forsinket grunnet en blanding av værforhold som forårsaket forsinkelser i utførelsen av arbeid for bakkemannskap, samt forhold på flyplassen. SAS har utdypet dette med at fire minutter av forsinkelsen kan tilskrives værforhold. SAS har videre uttalt at den forutgående flyvningen som skulle utføres av klagers flymaskin, SK267, ble forsinket 5 minutter ved avgang. Flyvningen hadde opprinnelig planlagt avgangstid klokken 13:25. Forsinkelsen på fem minutter medføre at flyvningen mistet godkjent slot-tid, slik at flyavgangen ble allokert til en annen avgangstid av air traffic control, og derfor ikke kunne ta av før klokken 14:02. SAS har vedlagt dokumentasjon som viser ulike forsinkelseskoder for flyvningene.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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).

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

SAS har uttalt at klagers første flyvning, SK272, ble forsinket 17 minutter grunnet for sent innkommet fly fra forutgående flyvning, SK267. SK267 hadde avgang 13:25, men ble forsinket med fem minutter og fikk dermed allokert slot-tid til klokken 14:02 av air traffic control (ATC). Dette har SAS underbygget med utdrag av interne forsinkelseskoder, samt forklaring av forsinkelseskodene. Nemnda mener at den vesentlige del av forsinkelsen på forutgående flyvning SK267 kan tilskrives forskyvelse av slot-tid, og at dette kan utgjøre en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll.

Flertallet - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener at det ikke er grunnlag for å fritta SAS fra ansvar i denne saken. Det vises til at selskapet ikke har kommentert vilkåret om at de har gjort alle rimelige tiltak for å unngå eller minimere ulempen. Flertallet anser det derfor heller ikke godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært minimert. Flertallet mener klager derfor har rett på standarderstatning tilsvarende 250 euro for forsinkelsen.

Nemndas mindretall – bransjerepresentantene – er av den oppfatning at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldes værforhold som må ansees som en ekstraordinære omstendighet. Mindretallet mener derfor at klager ikke har krav på kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004 artikkel 7 jfr. EU domstolens dom C-402/07 (Sturgeon).

Klager har i tillegg krav på forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven regnet fra 30 dager etter at kravet om erstatning ble fremsatt og til betaling skjer.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 EUR i standarderstatning til klager med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)