

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01318

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Alta via Tromsø den 22. november 2017 kl 14.45 med ankomst kl 17.40. SK4422 fra Oslo til Tromsø ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted kl 02.15 den 23. november.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4422 ble forsinket som følge av dårlige værforhold på Gardermoen og resten av Østlandet. SAS viser til fremlagt dokumentasjon som viser restriksjoner i slottider, de-icing kø samt vær bestående av kraftig snøfall.

Værforholdene på Gardermoen den 22. november førte til store restriksjoner i slottider og lang ventetid for de-icing. SAS har stor trafikk til og fra Gardermoen og ved langvarige restriksjoner i flytrafikken, påvirker det hele deres flyprogram. Fly og mannskap kommer forsinket inn med foregående fly, og mannskapet går ut på lovpålagt arbeidstid. Selv om alt standby mannskap tas i bruk, fører slike forhold til at avganger blir forsinket og i verste fall kansellert.

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 SK4422 fra Oslo til Tromsø ble forsinket grunnet svært dårlige værforhold på Gardermoen. 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)