

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00816

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

14. juli 2018 skulle klager og tre medpassasjerer reise med SK274 fra Bergen til Oslo og deretter videre med SK4823 til Pisa. SK274 ble forsinket, slik at de ikke rakk videreforbindelsen som skulle gå fra Oslo kl. 18.20. Reisefølget ble omrutet til ny flyvning fra Oslo til Pisa med avgang dagen etter, kl. 15.05. De fikk dekket overnatting, middag og frokost i Oslo av SAS.

Klagers representant anfører at SAS har utbetalt erstatning til en annen klager og videre at dokumentasjonen SAS har fremlagt, ikke beviser at den aktuelle flyvningen ble rammet av Air Traffic Control-restriksjoner. Den viser kun at det var registrert enkelte restriksjoner i Paris i løpet av den aktuelle dagen.

Klagers representant anfører at forsinkelsen er innrapportert til Eurocontrol med en annen årsak enn ATC.

Klager krever standarderstatning på 400 euro for hele reisefølget, totalt 1600 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 på grunn av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK274 ble forsinket på grunn av følgeforsinkelser på foregående flyvninger. Flyet som skulle fly SK274, opererte tidligere på dagen som SK835/SK839 Oslo-Paris-Oslo. Begge disse flyvningene ble forsinket på grunn av restriksjoner/ATC i Paris. Total forsinkelse ved ankomst var på 53 minutter. Det vises til dokumentasjon i forbindelse med dette.

Stor flytrafikk i Europa denne lørdagen førte til følgeforsinkelser av fly og mannskap. Sent innkommende fly og mannskap var årsaken til at SK269 og SK274 fikk forsinket avgang. SK274 ankom Oslo kl. 18.34, én time og 24 minutter forsinket.

Klager ble omrutet til første ledige avgang neste dag med SK5823 kl. 15.05.

Restriksjoner i luftrommet og på flyplasser er utenfor flyselskapets kontroll og må anses som en ekstraordinær hendelse som fritar flyselskapet fra å utbetale erstatning i henhold til EU-forordningen. Klagers krav kan dermed ikke imøtekommes.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre 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)*.

SAS anfører at forsinkelsen av klagers flyvning fra Bergen til Oslo (SK274) skyldtes tidligere ATC-restriksjoner på maskinen som skulle operere klagers flyvning. ATC-restriksjoner er etter nemndas syn å anse som ekstraordinære omstendigheter i EU-forordningens forstand.

I dokumentasjon fra SAS står det imidlertid at forsinkelsen på forutgående flyvning (SK269 fra Oslo til Bergen) var forsinket av to årsaker: 38 minutter på grunn av "RA" og 29 minutter "PO". "RA" er koden som beskriver sen ankomst av fly fra forrige sektor.

Nemnda finner det godtgjort at 38 minutters forsinkelse på grunn av "RA" i hovedsak skyldtes Air Traffic Control-restriksjoner. Nemnda stiller seg imidlertid undrende til hvorfor flyselskapet ikke har forklart hva koden "PO" betyr. I henhold til IATAs forsinkelseskoder står det for "Oversales - Booking errors - not resolved at check in". Klagers konkrete flyvning (SK247) ble også forsinket 16 minutter på grunn av "HL", som heller ikke er nærmere forklart. Dersom en trekker fra den delen av forsinkelsen som skyldes ekstraordinære omstendigheter, ville forsinkelsen etter nemndas syn likevel blitt så betydelig at klager ikke hadde rukket sin videreforbindelse.

Nemnda legger etter dette til grunn at flyselskapet ikke har godtgjort eller dokumentert at forsinkelsen som medførte at klager mistet sin videreforbindelse skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per passasjer i reisefølget, til sammen 1600 euro. Nemnda anbefaler at klager får medhold i dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per passasjer, til sammen 1600 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)