

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse som følge av brannalarm i tårnet på Heathrow.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02385

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London Heathrow den 18. juli 2018 kl 15.05 med ankomst kl 16.25 med SK809. Underveis til London ble det informert om at flyet måtte omdirigeres til London Stansted da Heathrow var stengt grunnet utløst brannalarm i flytårnet. SAS hadde ikke nok drivstoff til å sirkle over Heathrow i påvente av at flyplassen skulle åpne igjen

Klager og de andre passasjerene ble holdt ombord i fire timer på Stansted uten å få forlate flyet. Da de endelig kom ut måtte de vente ytterligere 2-3 timer på bagasjen. Klager stiller seg sterkt kritisk til denne behandlingen, og til at de ikke ble servert noe å spise og drikke i den lange ventetiden.

Klager ble tilbudt busstransport til Heathrow, men valgte å ta inn på hotell på Stansted.

Klager mener at mangel på drivstoff ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av hotellutgift GBP 107,5.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK809 ble omdirigert til Stansted grunnet evakuering av tårnet på Heathrow. Dette førte til at flyplassen ble stengt. Ved avgang fra Oslo var denne hendelsen ukjent for SAS, og det ble lastet drivstoff basert på normale forhold.

SK809 landet på Stansted kl 16.57 (15.57 UTC). SAS har ingen trafikk til Stansted og derfor heller ingen avtale med et handlingselskap som tar seg av alt det praktiske ved landing. Det oppstod også problemer med å få etterfylt drivstoff. Klokken 19.45 UTC hadde flyet

fortsatt ikke fått drivstoff, dette førte til at crewet gikk ut på lovpålagt arbeidstid. Klokken 20.15 UTC fikk passasjerene forlate flyet.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

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).

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon med detaljert beskrivelse av hendelsen som opplyser at forsinkelsen skyldtes restriksjoner fra flygeledelsen på Heathrow, som følge av evakuering av tårnet på flyplassen. SAS handlet på instruks fra luftfartsmyndighetene.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; forsinkelsen skyldtes at SAS fulgte pålegg fra ATC - Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. At crewet gikk ut på arbeidstid var en direkte følge av restriksjonene. Klager har etter dette ikke rett til erstatning.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av hotell etter ankomst Stansted. En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klager ble tilbudt transport til Heathrow samme kveld, men avslo og valgte istedet å ta inn på hotell. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter forordningen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)