

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00064

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Stockholm via Oslo den 28. november 2019 kl 16.45 med ankomst kl 19.15.

De planlagte flyvningene var:

Bergen-Oslo 16.45-17.35 (SK278)

Oslo-Stockholm 18.10-19.15 (SK1484)

På Flesland oppdaget klager at hans fly var forsinket, og han ba om å bli booket om. Han ble booket om til et tidligere fly fra Bergen og et senere fly fra Oslo:

Bergen-Oslo 16:00-16:50 (SK274)

Oslo-Stockholm 20:40-21:45 (SK492)

På Gardermoen oppdaget klager at hans opprinnelige fly fra Oslo til Stockholm (SK1484) var kansellert, mens flyet han ble booket om til (SK492) var kraftig forsinket og gikk først kl 23.50. Klager ankom Stockholm kl 01.00. Han hadde tre timers kjøring til sitt hjemsted Linköping, men fikk overnatte hos en venn. På grunn av forsinkelsen mistet klager en halv dags arbeid påfølgende dag.

Det ble opplyst om at årsaken til forsinkelsen var at gangbroen hadde satt seg fast i flyet og at teknikere måtte tilkalles. Senere opplyste SAS at det var dårlig vær som var årsaken.

Klager krever standarderstatning for kansellering av opprinnelig fly, samt for forsinkelsen på flyet han ble booket om til.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1484 ble kansellert som følge av vanskelige værforhold og slot-restriksjoner ved Oslo lufthavn, det vises til fremlagt dokumentasjon.

SK492 ble forsinket 100 minutter som følge av værforholdene, samt 87 minutter grunnet et teknisk problem ved gate.

Årsaken til forsinkelsen som oppstod grunnet værforholdene var en følgeforsinkelse på SK493 ARN-OSL; flyet måtte vente på mannskap fra en annen flyvning som følge av fjerning av snø på rullebanen. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

En forsinkelse på mindre enn 3 timer gir ikke rett til EU-erstatning og i dette tilfellet var det 87 minutter av totalt 187 minutter som anses å være innenfor flyselskapets kontroll (skade på en dør som måtte repareres). Den resterende forsinkelse på 100 minutter på SK492, ligger utenfor flyselskapets kontroll og hadde rot i vanskelige værforhold på Oslo lufthavn som skapte problemer i flytrafikken store deler av denne dagen. Når det oppstår mye uregelmessigheter på en dag vil dette forplante seg til senere avganger og det blir ubalanse også for mannskaps-kabalen da besetningen ikke alltid befinner seg på rett sted til rett tid.

Den delen av forsinkelsen som SAS anser å være innenfor deres kontroll var mindre enn 2 timer, flyselskapet kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerkar

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon med beskrivelse av hendelsen som opplyser at kanselleringen av SK1484 skyldtes restriksjoner fra flygeledelsen på Oslo lufthavn, som følge av dårlige værforhold. SAS agerte på instruks fra tårnet.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; kanselleringen skyldtes at SAS fulgte pålegg fra ATC - Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning for kanselleringen av SK1484.

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 artikkelene 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 beskrivelse av hendelsen som opplyser at 100 minutter av forsinkelsen på SK492 skyldtes værforhold ved Oslo lufthavn denne dagen. Dette er forhold som anses å være utenfor flyselskapets kontroll, og skal trekkes fra den totale forsinkelsen. Trekkes 100 minutter fra den totale forsinkelsen blir forsinkelsens lengde på under tre timer og flyselskapet er dermed ikke erstatningspliktig.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)