

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0957/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Reykjavik den 27. mars 2015 kl. 09:40 med SK4787. Avgangen ble over 14 timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager ble informert om at flyet deres ble satt inn på en annen rute innenriks, avgangen til Reykjavik ble altså ikke prioritert. Klager mener derfor at forsinkelsen ikke ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som fritar flyselskapet for utbetaling av kompensasjon.

Klager tilbragte hele dagen på Gardermoen ved å stå i kø eller ringe til SAS. Klager og hennes familie mistet en feriedag som følge av hendelsen.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt utgifter til drosje kroner 800.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4787 ble forsinket ca. 15 timer som følge av ekstreme værforhold på Gardermoen dagen i forveien. Det ble leid inn ekstra fly for å operere avgangen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. På grunn av alle ringvirkningene forårsaket uværet den 26. mars mange kanselleringer hele dagen den 27. mars. Crew og fly var plassert på feil steder i forhold til trafikkprogrammet. Dette var dagene før påskehelgen og en av årets største utfartshelger, flere tusen passasjerer ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

SAS mener hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

SAS har refundert klagers utgifter til drosje, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Klager har anført at det ikke medfører riktighet at flygningen ble forsinket som følge av været. Klager anfører at forsinkelsen på klagers flygning skyldtes at SAS benyttet det oppsatte flyet til et annet reisemål i Norge. SAS har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes en operasjonell beslutning og ikke en ekstraordinær omstendighet. Nemnda viser til EU-domstolens avgjørelse av 4. oktober 2012 i sak Finnair-Lassooy (C-22/11). Etter nemndas vurdering gir forsinkelsen rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler erstatningen. Til fradrag går 800 kroner som tidligere er utbetalt, jf. forordningen artikkel 12. (Erstatning for drosjeutgifter inngår i standarderstatningen).

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Til fradrag går 800 kroner som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.