

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00798

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Brønnøysund via Trondheim den 30. januar 2019 kl. 06.55 med ankomst kl 09.00. Flight SK330 fra Oslo til Trondheim ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted ca. kl. 13, fire timer forsinket.

SAS hevder værforholdene var årsaken til forsinkelsen. Klager mener at minusgrader på Gardermoen i januar ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK330 ble forsinket 66 minutter i påvente av de-icing grunnet freezing fog, deretter 23 minutter i kø for take-off. SAS viser til fremlagt dokumentasjon blant annet METAR.

Tåke ved minusgrader danner iskrystaller på motor og flykropp. Det ville være stor fare for sikkerheten dersom flyet ikke ble aviset på en forsvarlig måte. vanligvis er det nok å bruke glykol til avising, men denne dagen måtte det også brukes elektriske vifter (fanheating) for å sikre at flyene ble fri for is før avgang.

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.

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold, freezing fog, som førte til at flyet fra Oslo til Trondheim ble forsinket som følge av lange køer ved de-icing. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)