

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00360

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tilsammen fire personer skulle reise fra New York til Stavanger via København den 9. desember 2017. SK910 fra New York til København ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Reisefølget ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted omtrent seks timer forsinket. Årsaken ble oppgitt å være at crewet ikke ankom flyplassen i tide.

En annen person på samme fly har fått tilkjent standarderstatning 600 euro. Klager stiller seg kritisk til slik forskjellsbehandling og krever 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK910 fikk forsinket avgang på 1 time og 16 minutter fra Newark og ankom København 39 minutter forsinket slik at klager med reisefølge mistet sin avgang til Stavanger. Reisefølget ble booket om til første ledige avgang fra København og ankom Stavanger klokken 14.50, 5 timer og 30 minutter forsinket.

SK910 ble forsinket med 20 minutter (FL) fordi mannskapet satt fast i trafikken på vei til flyplassen. Denne forsinkelsen er innenfor SAS sin kontroll. Ytterligere 9 minutters (AF) forsinkelse skyldtes forhold på flyplassen som er utenfor SAS sin kontroll. Deretter ble SK910 stående i kø i for «take off» fra klokken 17.50 til 18.46, totalt 47 minutter. Dette er også utenfor SAS sin kontroll. Det var værforholdene på Newark som førte til disse forsinkelsene. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager med reisefølge hadde billetter for reise den 9. desember 2017 med SK910 fra Newark til København og forbindelse videre med SK1870 fra København til Stavanger. SK910 fikk forsinket avgang på 1 time og 16 minutter fra Newark og ankom København 39 minutter forsinket slik at klager med reisefølge mistet sin avgang til Stavanger. Reisefølget ble booket om til første ledige avgang fra København og ankom Stavanger 5 timer og 30 minutter forsinket.

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 med beskrivelse av hendelsen som opplyser at 47 minutter av forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold i New York, 9 minutter skyldtes ATC-restriksjoner, mens 20 minutter skyldtes forhold innenfor flyselskapets kontroll. Dårlig vær og ATC-restriksjoner er forhold som anses å være utenfor flyselskapets kontroll.

Klager hadde 1 time og 5 minutter connection i København, noe som vanligvis er tilstrekkelig. etter flertallets oppfatning - lederen og forbrukerne - ville klager med følge med den ene forsinkelsen på 20 minutter som var innenfor SAS' kontroll, mest sannsynligvis ikke rukket sin videreforbindelse. Selskapet har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at forsinkelsen skyldtes dårlig vær og ATC- restriksjoner som anses å være utenfor flyselskapets kontroll og at klager følgelig ikke har krav på standarderstatning.

Klager har etter flertallets oppfatning krav på standarderstatning med 600 euro per person.

Vedtaket er avsagt med den dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)