

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-00959

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde billetter med SAS for reise den 24. januar 2020 fra Tromsø til Oslo med SK4403 kl. 06.25 og videre fra Oslo kl. 09.25 til Stockholm med SK864 som skulle lande kl. 10.25. Flyet fra Tromsø var overbooket og de ble omrutet til å reise fra Tromsø til Bergen med WF611 og fra Bergen til Stockholm med SK898 som skulle lande kl. 12.00. Widerøes fly fra Tromsø til Bergen ble forsinket 1 time og 6 minutter og de rakk dermed ikke flyet til Stockholm. De ble derfor omrutet til SK262 fra Bergen til Oslo og SK496 fra Oslo til Stockholm som skulle lande kl. 15.55. Det oppsto tekniske problemer med den ene døren på SK496 så denne ble forsinket med 1 time og 55 minutter. De ankom til slutt Stockholm kl. 17.40.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 250 euro pr. person for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

Årsaken til overbookingen av SK4403 var at det måtte settes inn et mindre fly enn det som var planlagt. Opprinnelig skulle klagers flyvning opereres av LN-RRS, som er en Boeing 737-800 med 181 tilgjengelige seter. Dette flyet skulle operere mellom Oslo og Tromsø kvelden i forveien som SK4432, for så å operere klagers flyvning dagen etter. Problemet var at SK4432 måtte omdirigeres til Bodø på grunn av dårlige værforhold i Tromsø. utfordringen ble dermed at flyet som skulle operere klagers flyvning var et annet sted, og fikk ikke operert som planlagt.

Løsningen ble å sette inn et annet fly som allerede var i Tromsø. Dette flyet har registreringsnummer SE-REU og har kun 141 tilgjengelige seter. Det er åpenbart at ikke

alle passasjerene som skulle fly denne morgenen fikk være med, og klager og hans medreisende var dessverre blant de som ble plukket av.

SAS anfører at årsaken til at de ikke fikk bli med sitt opprinnelige fly er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsplikten. Det er ikke snakk om en "overbooking" i normal forstand, da årsaken til at det var for mange passasjerer var fordi det måtte settes inn en mindre flytype. SAS anser denne løsningen som det beste for flest mulig passasjerer. Den andre, og mindre gode løsningen, ville ha vært å kansellere hele flyvningen, som ville ha resultert i flere berørte passasjerer.

Omrutingstilbudet som klager og hans medreisende fikk av SAS ville ha medført at de ankom til Stockholm kl. 12.00, drøye halvannen time senere enn oppsatt tid. Imidlertid var denne flyvningen med WF611 forsinket til Bergen slik at klager ikke rakk den videre forbindelsen til Stockholm. Da dette var en Widerøe-flyvning, har SAS ikke mulighet til å si noe om årsaken til denne forsinkelsen. Det er beklagelig at de i tillegg opplevde forsinkelser på den nye omrutingen, men dette kan ikke være avgjørende for vurderingen av om de har rett til standarderstatning. Forsinkelsen har oppstått som følge av ekstraordinære omstendigheter, og det er gitt omruting snarest mulig.

På bakgrunn av ovennevnte vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Widerøe har anført følgende:

Widerøe kan ikke se hvorfor de skal inngi tilsvar til nemnda da dette var en ren SAS-reise.

Nemnda bemerker

Nemnda ta først for seg at klager ble nektet ombordstigning på reisen fra Tromsø til Oslo (SK4403).

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Klager og hans medreisende ble nektet ombordstigning på SK4403 den 24. januar 2020. SAS har begrunnet dette med at flymaskinen som skulle operere denne flyvningen, ikke hadde ankommet Tromsø kvelden før på grunn av været og at det derfor måtte settes inn et annet og mindre fly med færre passasjer seter for å kunne opprettholde avgangen og ramme færrest mulig passasjerer. SAS har videre anført at dette er å anse som en ekstraordinær situasjon og ikke en nektet ombordstigning i betydningen overbooking.

Etter nemnda syn ble klager og hans reisefølge nektet ombordstigning på grunn av påståtte ekstraordinære omstendigheter. Dette er det ikke adgang til. Det vises i den forbindelse til EU-domstolens dom i sak C-22/11 Finnair, premiss nr. 40.

Klager og hans reisefølge har derfor krav på standarderstatning for nektet ombordstigning på SK4403.

Klager med reisefølge fikk imidlertid tilbud av SAS om omruting til Stockholm som ville medført en ankomsttid kl. 12.00, altså mindre enn to timer avvik fra opprinnelig ankomsttid kl. 10.25. De har derfor krav på 50% standarderstatning i henhold til forordningens artikkel 7 nr. 1 a), jf. nr. 2 a), noe som utgjør 125 euro per person.

Nemnda tar så for seg forsinkelsen som oppstod på flyvningen klager ble booket om til Tromsø-Bergen-Stockholm. Forsinkelsen som oppstod mellom Tromsø og Bergen (WF611) førte til at klager ikke rakk sin videre forbindelse til Stockholm med SAS.

På strekningen der forsinkelsen oppstod (WF611) er Widerøe det transporterende luftfartsselskap og Widerøe er derfor ansvarlig etter forordningen jf. artikkel 2 bokstav b.

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, 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).

Widerøes flyvning med WF611 fra Tromsø ble forsinket med 1 time og 6 minutter. Dette medførte at klager og hans medreisende ikke rakk sin videre forbindelse fra Bergen til Stockholm der de skulle lande kl. 12.00. De ble derfor omrutet enda en gang og skulle etter ny reiserute via Oslo lande i Stockholm kl. 15.55 med en forsinkelse på 3 timer og 55 minutter. Det oppsto ytterligere en forsinkelse på 1 time og 55 minutter på grunn av tekniske problemer med en dør på SK496 fra Oslo. De ankom til slutt Stockholm kl. 17.40 med en forsinkelse på 5 timer og 40 minutter.

Klager og hans reisefølge skulle etter planen for den omrutede reisen fra Tromsø lande i Stockholm kl. 12. Forsinkelsen med WF611 medførte at de ankom Stockholm med en forsinkelse på mer enn 3 timer.

Widerøe har anført at saken kun gjelder en SAS-reise og har ikke kommentert eller redegjort for hva som var årsaken til forsinkelsen på denne flyvningen. Nemnda finner det derfor ikke godtgjort at forsinkelsen av WF611 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler med dette at klager og hans medreisende får utbetalt 250 euro hver i standarderstatning fra Widerøe.

Nemnda bemerker at det følger av EU-dom av 12. mars 2020 i sak C-832/18 at klager har rett på standarderstatning også dersom det oppstår forsinkelse på den omrutede flyvningen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 125 euro per person, totalt 250 euro, for nektet ombordstigning og at Widerøe utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, for forsinkelsen på mer enn tre timer.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)