

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-02814

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Alicante via Oslo den 4. august 2017 kl 14.05. Hensikten med reisen var feiring av klagers 70-årsdag samme kveld. SK268 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager og reisefølget ble booket om til neste dag kl 06.00 og innlosjert på hotell på Gardermoen.

Klager ankom Alicante 14 timer og 20 minutter forsinket, og krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK268 Bergen - Oslo ble 46 minutter forsinket grunnet sent innkommet fly Oslo - Bergen både som følge av værforhold i Oslo, men også grunnet passasjerer som ikke hadde møtt opp til avgangen. I slike situasjoner må SAS av sikkerhetsmessige årsaker ta ut bagasjen av flyets lasterom. SAS viser til fremlagt dokumentasjon vedrørende værforholdene.

Klager med reisefølge ble booket om til neste ledige fly påfølgende dag og innlosjert på hotell.

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

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK268 fra Bergen til Oslo ble tilsammen 46 minutter forsinket grunnet sent innkommet fly fra Oslo som følge av værforhold på Gardermoen. SAS hevder flymaskinen ble ytterligere forsinket grunnet passasjerer som ikke hadde møtt opp til avgang på Gardermoen. Flyselskapet har ikke dokumentert dette. Nemnda mener imidlertid at forsinkelsen som følge av værforholdene var tilstrekkelig for at klager mistet sin videreforbindelse, da han hadde en connection på 55 minutter.

Klager med følge ble booket om til morgenen etter kl 06.00, nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)