

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0800/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Athen til Trondheim via København og Oslo den 26. mars 2015. SK778 fra Athen til København ble forsinket en time. Klager innså at han ville miste sine videreforbindelser og endret derfor disse før avgang Athen til senere fly med SK462 og SK380.

Ved ankomst København var klagers avgang med SK462 til Oslo kansellert. Han endret derfor igjen til senere fly, SK1470 og SK382. Ved ankomst Oslo oppdaget klager at SK382 også var kansellert. Han tilbragte natten på flyplassen og hans bagasje var ikke ankommet.

Det var kaos på Gardermoen dagen etter, etter å ha stått i kø i seks timer gav han opp. Han kjøpte til slutt ny billett og ankom Trondheim om kvelden den 27. mars. Hans koffert var da ankommet men den var ødelagt.

Klager stiller seg kritisk til manglende hjelp og informasjon fra SAS. Hele opplevelsen var en stor påkjennelse for ham. Det var umulig for klager å vite at han ville kommet frem til Trondheim samme dag dersom han ikke hadde booket om billettene sine. Klager mener videre at snøvær i Norge ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter til ny billett Oslo - Trondheim 213 euro, mat kroner 668, ødelagt koffert kroner 480, og en dags tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde følgende reiseplan fra Athen til Trondheim:

ATH-CPH med SK778

CPG-OSL med SK1468

OSL-TRD med SK370

SK778 gikk forsinket ut fra Athen med 51 minutter, med en forsinket ankomst i København på 34 minutter. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

København - Oslo ble operert av samme flymaskin som Athen - København. Det vil si at dersom klager ikke på egenhånd hadde endret sin billett ville han ankommet Trondheim samme dag, da SK370 fra Oslo til Trondheim var forsinket litt over fire timer.

Forholdene på Gardermoen var svært kaotiske den 26. mars grunnet snøvær, og flyplassen var stengt i flere timer. Utover dagen var trafikken nede i fem flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor SAS kontroll. Kanselleringen av SK380 som klager selv booket om til er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS har refundert ny billett Oslo - Trondheim, samt klagers utgifter i ventetiden og skadet bagasje, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning eller tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering og 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at de forsinkelser/kanselleringer klager ble berørt av alle skyldes de vanskelige værforholdene. Nemnda viser til fremlagte Traffic & Flight Information, Daily Operations Report og SAS sin forklaring. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringene/forsinkelsene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Hendelsene gir således ikke rett til standarderstatning.

Klager hadde opprinnelig billetter til SK778 fra Aten til København, SK 1468 fra København til Oslo og SK370 fra Oslo til Trondheim. Avreise fra Athen kl. 13.50 med ankomst Trondheim kl. 19.30. Dersom klager ikke selv hadde foretatt endringer, kan man konstatere i ettertid at han ville ha kommet frem med disse flygningene samme kveld om lag fire timer forsinket. Slik situasjonen fortonet seg før avreisen fra Athen, så det derimot ut som klager ikke ville rekke videreforbindelsene,

Klager bestilte på egenhånd ny billett med SK1462 fra København til Oslo og SK380 fra Oslo til Trondheim. SK1462 ble kansellert og klager ble omrutet til SK1470. Klager kom til Oslo 55 minutter forsinket. SK380 ble kansellert og klager måtte overnatte på Gardermoen. Han kjøpte nye billetter neste dag mellom Oslo og Trondheim.

Så vidt nemnda forstår har klager fått refundert utgifter til nye billetter. Hans opprinnelige billetter er ikke refundert. Det har han heller ikke krav på da han ellers ville ha kommet kostnadsfritt til Trondheim.

Nemnda oppfatter det videre slik at klager har fått erstattet utgifter til mat og ødelagte kofferter.

Klager kom forsinket til Trondheim og ble påført tapt arbeidsfortjeneste. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemndas er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen, jf. ovenfor. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.