

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01334

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Oslo til San Francisco via København den 16. januar 2018 kl 10.00 med ankomst kl 14.45. SK1455 fra Oslo til København ble halvannen time forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via Chicago på et senere fly, og ankom endelig bestemmelsessted mer enn seks timer forsinket. Klager mottok forpleining i ventetiden.

Klager mener at dårlig vær i dette tilfellet ikke burde komme som en overraskelse på flyselskapet da det hadde vært dårlig vær i tre dager forut. Videre mener klager han burde blitt tilbudt ombooking på et tidligere tidspunkt, da flyselskapet var kjent med forsinkelsene som ble forårsaket av værforholdene.

Klager mener at nemnda må ta stilling til om SAS skal ta hensyn til værforhold som er veldig godt dekket i media og i værtjenestene.

Han vil også at nemnda skal ta stilling til om det å tilby endring av hans flight på forhånd må forventes av SAS.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Værforholdene på Gardermoen den 16. januar 2018 førte til restriksjoner i slottider og lang ventetid i de-icing. På et tidspunkt ble den ene rullebanen stengt grunnet fjerning av snø.

Det var ingen tiltak SAS kunne ha truffet for å forhindre følgeforsinkelsene denne dagen.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

SK1455 ble forsinket 1 time og 35 minutter som følge av værforholdene. Klager ble booket om via Chicago med SAS og American Airlines, og ankom San Francisco kl 23.01 samme dag. SAS hevder at de booket om klager til en flight med avgang på et tidspunkt da bedre værhold var forventet, og at de dermed gjorde det som var mulig for å redusere forsinkelsen

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, 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.

Klager mener SAS skulle tilbudt endring av klagers flight på forhånd hensett til dårlige værmeldinger. SAS hevder at de booket om klager til en flight med avgang på et tidspunkt da bedre værforhold var forventet, og at de dermed gjorde det som var mulig for å redusere forsinkelsen. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger som nemnda må forholde seg til, er nemnda av den oppfatning at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at flymaskinen som skulle operere klagers flygning ble forsinket som følge dårlige værforhold, restriksjoner i slottider og fjerning av snø. Videre er nemnda av den oppfatning at selskapet gjorde det som var mulig for å redusere forsinkelsen hensett til situasjonen.

Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted samme dag. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

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)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)