

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-01115

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Barcelona til Kristiansund via Oslo den 5. september 2016 kl 13.20. SK4686 fra Barcelona til Oslo ble forsinket omtrent 40 minutter slik at klager mistet sin videreforbindelse. Det ble opplyst ombord av kapteinen at forsinkelsen oppstod som følge av at man ventet på to passasjerer. Da boarding var gjennomført ble det opplyst at vinden hadde snudd og at det derfor var oppsatt ny avgangstid.

Ved ankomst Gardermoen kl 17.15 ble klager informert om at SK2305 til Kristiansund var omdirigert til Molde på en senere avgang. Klager reiste i følge med en gruppe på 29 personer og stiller seg undrende til flyselskapets valg om å omrute en så stor gruppe til en annen destinasjon. Klager ankom endelig bestemmelsessted 5 timer forsinket.

Flere i klagers reisefølge har fått erstatning i henhold til EU-forordningen, klager stiller seg sterkt kritisk til slik forskjellsbehandling.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4686 ble 28 minutter forsinket grunnet restriksjoner i luftrommet fastsatt av ATC, Air Traffic Control, det vises til fremlagt dokumentasjon. I tillegg måtte maskinen vente 14 minutter i taksekø.

Klager hadde en videreforbindelse til Kristiansund med avgang kl 17:35. Klager landet på Gardermoen kl. 17.29.

Kl 16.39 ble klager booket om til neste avgang kl. 21.45 da SAS innså at han ikke ville rekke sin videreforbindelse.

Kl 17.15 ble det besluttet en ruteendring på SK2305 til Molde.

Klager ble booket om i henhold til korrekte prosedyrer.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at en passasjer kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerer 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 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon med flere mot Condor (C-402/07) og Nelson med flere mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Klageren kom mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Kristiansund. Slik nemnda ser det har flyselskapet SAS godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at flygningen fra Barcelona ble forsinket hovedsakelig på grunn av forhold utenfor flyselskapets kontroll, nemlig restriksjoner fra Air Traffic Control (ATC).

Nemnda ser ikke at det har betydning for saken at SAS SK2305 til Kristiansund ble omdirigert til Molde siden klageren uansett ikke var ombord.

Klageren har fremholdt at SAS har betalt standarderstatning til andre passasjerer med samme billetter. SAS har fremholdt at utbetalingene er skjedd ved en feil.

Nemnda ser ikke at klageren har rett til erstatning for usaklig forskjellsbehandling.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)