

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse på 24 timer.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

17/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning for forsinkelse på 24 timer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 19. desember 2009 reise fra Bergen via København til Madrid med avgang kl 06.00 fra Flesland flyplass. Avgangen ble utsatt på grunn av snøstorm i området. Etter ca tre timers ventetid ble flyplassen åpnet igjen, og flyene begynte å ta av og lande med noe forsinkelse.

Da klagers fly var klart for avgang, ble de reisende informert om at SAS manglet mannskap til denne avgangen. Andre SAS fly tok av til København, men passasjerene fra avgangen kl 06.00 ventet fortsatt. Etter mange utsettelse av avgangen tok flyet endelig av kl 19.05, da med en forsinkelse på 13 timer. De første tre timene av forsinkelsen var på grunn av været, men de resterende ti timene var på grunn av mangel på system for å få mannskap til flyet, og dette var kun SAS ansvarlig for. Under ventetiden på Flesland flyplass fikk klager kun utdelt en matkupon på kr 100.

Klager ankom København sent på kvelden og han rakk da ikke noe fly før neste morgen til Madrid. Han ble innkvartert på hotell og fikk dekket utgiftene til taxi til og fra flyplassen. Men han ble nektet å få en matkupon til en middag, med den begrunnelse at det ikke ble servert middag så sent på hotellet. Klager hadde ikke blitt servert noe mat på flyet til København så dette gjorde ikke saken bedre.

Klager ankom Madrid neste dag ca 24 timer forsinket.

Klager ønsker å få dekket følgende:

Klager mener dette beløper seg til kr 5.000 som han ønsker å få dekket av SAS.

SAS har i det vesentlige anført:

SK2861 fra Bergen til Madrid via København 19. desember 2009 ble kansellert på grunn av værforholdene på Flesland flyplass den dagen.

Forsinkelser på mer en tre timer blir behandlet på samme måte som ved en kansellering ifølge EU forordningen 261/2004.

Det betyr at de reisende vil ha krav på kompensasjon om de ankommer bestemmelsesstedet tre timer senere enn opprinnelig ankomst med mindre årsaken til forsinkelsen ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Flyet ble i dette tilfellet forsinket på grunn av ekstraordinære værforhold i området, og av den grunn har ikke de reisende krav på kompensasjon uansett forsinkelsens lengde. På grunn av at Flesland flyplass var stengt i nesten fire timer, ble den tillatte arbeidstiden for en av pilotene på flyet overskredet.

Klager rakk ikke sin videre forbindelse fra København til Madrid, men han fikk tildelt hotell og taxi til og fra hotellet. Grunnen til at han ikke fikk voucher for en middag var at hotellet kjøkken var stengt og da bortfaller bruk av voucher.

Klager har ikke sendt SAS noe krav om refusjon for bespisning, men SAS har satt inn kr 250 på hans konto til dekning for eventuelle utgifter.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes van[s]kelige værforhold på Flesland. Flyplassen var stengt deler av dagen, og som følge av dette gikk en av pilotene ut over lovlig arbeidstidslengde. Nemnda er av den oppfatning at SAS i den foreliggende situasjon ikke med rimelige tiltak kunne hindret eller forkortet forsinkelsen.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standardkompensasjon etter EU forordningen.

Forsinkelsen gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

SAS plikter i et slikt tilfelle å omrute passasjerene snarest mulig til bestemmelsesstedet samt tilby de reisende mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden, jf forordningens artikkel 6 jf artikkel 9. Klager ble omrutet.

På bakgrunn av ringvirkningene av værproblemene lot dette seg ikke gjøre før samme kveld til København og neste dag til Madrid. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at dette var så snart som mulig. SAS fløy klager til bestemmelsesstedet, og det er da ikke grunnlag for refusjon av flybillettene.

Forsinkelsen i Bergen ble på 13 timer. I følge klager fikk han i løpet av denne tiden kun en voucher på kr 100. SAS har ikke bestridt klagers opplysning. Nemnda er av den oppfatning at dette var for lite.

Nemnda anbefaler at han refunderes dokumenterte utgifter fratrasket kr 100. Dersom han ikke kan dokumentere utgiftene, anbefaler nemnda at han utbetales kr 250.

Klager fikk ikke mat i København. SAS har utbetalt kr 250 for dette. Erstatningen for mat i København må sees i sammenheng med erstatning for mat på Flesland. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale ytterligere utbetaling.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes dokumenterte utgifter til mat på Flesland fratrasket kr 100. Dersom klager ikke kan dokumentere utgiftene, anbefaler nemnda at han utbetales kr 250.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.