

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-01133

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Alta til Stuttgart via Oslo og København den 14. desember 2017 kl 14.40 med ankomst kl 22.10. SK4545 fra Alta til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Klager mener at en forsinkelse på tidligere avgang ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4545 ble forsinket grunnet flere årsaker. Hovedårsaken var sent innkommet fly, forsinkelse 45 minutter. Videre årsaker var takse-kø på 15 minutter samt Airport facilities på 8 minutter. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Flymaskinen som skulle operere klagers flyvning hadde følgende ruteprogram den 14. desember 2017:

SK4008 Stavanger - Oslo

SK0211 Oslo - Kristiansand

SK0212 Kristiansand - Oslo

SK4546 Oslo - Alta

SK4545 Alta - Oslo

Grunnet dårlige værforhold i Oslo oppstod det en forsinkelse på SK4008. Denne forsinkelsen forplantet seg utover dagen.

Videre oppstod det en ny forsinkelse på SK4546 på 21 minutter som følge av Airport facilities. SAS har fremlagt informasjon som viser at denne forsinkelsen ble forårsaket av problemer med å få kjørt broen vekk fra flymaskinen. Tekniker ble tilkalt.

Klager med reisefølge ble booket om til neste ledige fly påfølgende dag fra Oslo kl 07.40 via München med ankomst Stuttgart kl 12.35.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll. Flyselskapet viser til punkt 14 i innledningen til EU-forordning 261/2004.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise fra Alta til Stuttgart via Oslo og København den 14. desember 2017 kl 14.40 med ankomst kl 22.10. SK4545 fra Alta til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse og kom frem til endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak 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.

SAS har fremlagt dokumentasjon og en forklaring som skal påvise at forsinkelsen blant annet skyldtes ekstraordinært dårlig vær angjeldende dag. Fremlagt dokumentasjon gjelder, så vidt nemnda kan se, en tidlig flight om morgenen angjeldende dag. Klagers flygning hadde først avgang kl 14.40.

Selskapet har i tillegg påberopt som ansvarsbefriende at en del av forsinkelsen skyldtes AF (airport facilities) i det broen ikke løsnet fra flyet og teknikker måtte tilkalles. En forsinkelse som skyldes en teknisk feil ved en installasjon som er nødvendig i forbindelse med lufttransport av passasjerer, anses etter flertallet syn - leder og

forbrukerrepresentantene - som et ledd i selskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og fritar ikke for ansvar. Det vises til "Flytrappedommen".

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon av hendelsen som viser at forsinkelsen var forårsaket av driftsproblemer på flyplassen.

Det er lufthavnens ansvar å opprettholde forsvarlig drift av flyplassen. Avinors flyplasser er åpen for bruk basert på konsesjonen som er gitt den respektive flyplassen av Luftfartstilsynet. Flyselskapene forventer at flyplassen leverer en tjeneste som fungerer. Det er ikke rimelig at flyselskapene skal være ansvarlig når flyplassens fasiliteter og utsyr ikke fungerer.

Flyselskapet har etter mindretallets syn godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemndas flertall kan imidlertid ikke se at selskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt av den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler 250 euro per person til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)