

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00375

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers mor skulle reise fra Gran Canaria til Kristiansand den 23. desember 2017 kl 12.45 med ankomst kl 19.05, med SK7488. Flyet ble omdirigert til Gardermoen grunnet værforhold, og landet der ca kl 19. Kl 19.27 fikk passasjerene beskjed om at det stod to busser og ventet på de som skulle frakte passasjerene til Kristiansand.

Bussen kjørte imidlertid ikke før kl 23.15 fordi man ikke fikk tak i riktige barneseter til et par barnefamilier ombord. Klager ankom Kristiansand kl 05.30 natt til julaften, 5 timer senere enn om bussen hadde kjørt når den skulle, og elleve timer senere enn om flyet hadde landet etter rutetabellen. Klager, som klager på vegne av sin eldre mor, mener dette er direkte helseskadelig.

Klager mener det er flyselskapets ansvar å ordne med alternativ transport, og gjennomføringen av denne. I stedet for å vente 4-5 timer kunne barnefamiliene blitt tatt ut av bussen og fraktet i drosje på strekningen, og bussen med de øvrige passasjerene kunne kjørt med det samme.

Klagers mor tok drosje videre til sitt hjemsted, hun har fått denne utgiften dekket av SAS.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK7488 ble omdirigert til Gardermoen grunnet sterk vind i Kristiansand, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinær utenfor SAS' kontroll.

Det ble umiddelbart satt opp busstransport til Kristiansand, og SAS hadde informert om at det var fire små barn ombord. Det er busselskapenes ansvar og til enhver tid ha barneseter tilgjengelig ombord.

Forsinkelsen som oppstod med bussavgangen har ingenting å gjøre med EU-kompensasjon, og SAS er følgelig ikke erstatningsansvarlig for denne hendelsen.

SAS har refundert klagers utgifter til drosje, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

### **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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK4788 fra Las Palmas til Kristiansand måtte omdirigeres til Gardermoen grunnet kraftig vind i Kristiansand. Klager ble fraktet med buss fra Gardermoen til Kristiansand. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Bussen som var satt opp fra Gardermoen for å frakte passasjerene til Kristiansand var klar til avgang umiddelbart etter ankomst, men grunnet problemer med manglende barneseter ombord ble avgangen forsinket til ca kl 23.15, og klager ankom ikke sitt hjemsted før kl 05.30.

SAS hadde informert busselskapet om at det var fire små barn ombord. Det er busselskapenes ansvar til enhver tid å ha barneseter tilgjengelig i bussen. At bussene er utstyrt i henhold til reglene for busstrafikk er forhold som ligger utenfor flyselskapets kontroll.

SAS har dekket utgiftene til drosje for klager.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)