

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellering og nektet ombordstigning.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00564

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 10. januar 2019 fra Oslo til Tromsø med SK4434 kl. 20.05. Dette flyet skulle deretter videre til Alta. Da han ventet på boarding fikk han beskjed om at passasjerene som skulle til Tromsø ikke kunne være med på grunn av dårlig værmelding som gjorde at SAS ikke trodde at de kunne komme ned i Tromsø. I ettertid fant imidlertid klager ut at flyplassen i Tromsø hadde hatt normal trafikk helt il kl. 23.00.

Klager ble omrutet til en avgang dagen etter kl. 08.00 og sjekket inn om kvelden. Da klager ankom flyplassen dagen etter kl. 07.00 og sto klar til å gå ombord i flyet, fikk han og flere andre beskjed om at det ikke var plass på flyet de var sjekket inn på. Klager ble nok en gang omrutet og fikk en avgang fra Oslo kl. 11.25.

Klager krever standarderstatning for kansellering og nektet ombordstigning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 10. januar 2019 skulle SK4434 operere Oslo - Tromsø - Alta, men på grunn av sterk vind i Tromsø ble det av sikkerhetsmessige årsaker besluttet at SK4434 skulle fly direkte til Alta. Dette førte til at 121 passasjerer ble tatt av flyet og innlosjert på Thon Hotel. Det var varslet sterk vind og snø denne kvelden. Rundt ankomsttiden for SK4434 klokken 22.00 lokaltid, var vindstyrken 33 knopp og 45 knopp i kastene. Det er kapteinen som ut fra varslet vær avgjør om det er forsvarlig å lande. Det medfører store kostnader for SAS å ta 121 passasjerer av et fly, men sikkerheten kommer alltid først. Det vises til fremlagt dokumentasjon og værrapport.

Passasjerene som var strandet i Oslo ble booket om til ledige fly neste dag. Først ble klager booket om til SK4406 klokken 08.00, men på grunn av fortsatt vanskelige landingsforhold i Tromsø måtte vekten på flyet reduseres. Passasjerer og frakt måtte derfor tas av flyet og klager ble booket om til SK4416 klokken 11 .25.

Uregelmessighetene klager opplevde på sin flyvning fra Oslo til Tromsø skyldtes værforholdene og må anses som en ekstraordinær hendelse. Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise fra Oslo til Tromsø den 10. januar 2019 kl. 20.05 med SK4434. Flyet skulle deretter videre til Alta. Klager og de andre passasjerene ble ved gate informert om at flyvningen til Tromsø var kansellert med den begrunnelse av at flyet mest sannsynligvis ikke kunne lande i Tromsø på grunn av sterk vind. Det viste seg at flyet faktisk klarte å lande i Tromsø. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til ny flyvning påfølgende morgen. Også dette flyet ble kansellert grunnet fortsatt ugunstige landingsforhold i Tromsø. Klager ble igjen booket om til ny avgang kl. 11.25. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Grunnet dårlige landingsforhold i Tromsø, snø og sterke vindkast, tok kapteinen i samarbeid med operativ avdeling en beslutning om å kansellere flyvningen til Tromsø og fly direkte til Alta. Dette for å ikke risikere at 121 passasjerene skulle ende opp i Alta.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen. SAS hevder at omdisponeringen selskapet foretok, skjedde for å ikke risikere at de passasjerene som skulle av i Tromsø endte opp i Alta dersom det ikke ville være mulig å lande i Tromsø. Etter nemndas syn var dette en beslutning som ble tatt av hensyn til passasjerene slik situasjonen fremstod for kapteinen der og da.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger og fremlagt dokumentasjon, herunder METAR, til grunn at SAS har godtgjort at begge kanselleringene skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene. Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)