

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning. Anført nektet ombordstigning.

### Dato

15.09.2023

### Saksnummer

2023-00270

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Alta til Trondheim via Oslo med SAS 26. desember 2022.

Klager forteller at han ikke fikk bli med flyet fra Alta til Oslo, SK4545, på grunn av syk stewardess. Klager fikk på flyplassen melding om at han automatisk ble ombooket til flyvninger dagen etter, noe som resulterte i at han ankom Trondheim 20.5 timer forsinket.

Klager har krevd standarderstatning fra SAS, men har fått til svar at forsinkelsen på SK4545 skyldtes værforhold.

Klager forteller at det de ble underrettet om på flyplassen var at en stewardess var syk, og at det kun var 150 stk som kunne bli med på flyet med begrenset mannskap på grunn av dette. Dette ble annonsert over PA-anlegget.

Klagers venner ble med på flyet, mens klager selv måtte bli igjen. Klager har overfor SAS fremhevet at dersom han hadde fått blitt med flyvningen til Oslo ville det vært enklere for klager å komme seg til Trondheim tidlig neste morgen og dermed unngå å miste en hel arbeidsdag.

Klager krever standarderstatning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Overfor klager har SAS i det vesentlige anført:

Passasjerer var booket på flyvning SK4545, og planlagt ankomsttid var 14:10 26. desember 2022 sammen med en videreforbindelse SK364. På grunn av at det var en

forsinkelse for flyvningen SK4545 som skyldtes værforhold, ombooket SAS passasjeren til 27. desember 2022 med flyvningene WF791, WF849 og WF770.

Da årsaken som ligger til grunn for forsinkelsen av SK4545 er værforhold og anses som en ekstraordinær omstendighet, kan vi ikke tilkjenne standarderstatning i denne saken.

I sitt tilsvare til nemnda har SAS i det vesentlige anført:

Passasjeren skulle 26. desember 2022 fly med SAS fra ALF til TRD via OSL. SK4545 fra ALF til OSL hadde planlagt avgang 14:10, men den faktiske avgangen ble 16:20, noe som resulterte i at passasjeren landet i Oslo 18:39 i stedet for 16:15. Passasjeren mistet da sin videreforbindelse og SAS omrutet kunden til dagen etter.

SK4545 ble forsinket på grunn av værforhold på Gardermoen som medførte at flyet ble tvunget til å ta av senere, se vedlegg. Av METAR-rapporten fremgår det at utetemperaturen og duggpunktet var like eller svært nære hverandre, noe som er et annet mål på luftfuktighet som når 100%. Duggpunktet er temperaturen der vannet i atmosfæren kondenserer, og ved minusgrader oppstår da vanndråper som danner et islag ved kontakt med eksterne objekter, se vedlegg. Det hersker dermed ingen tvil om at det har forekommet isdannelse under tiden flyvningen skulle vært gjennomført.

På grunn av at Gardermoen var rammet av dårlig vær som forårsaket glatt rullebane, var det flere fly som ble innstilt, forsinket eller hadde uklar status.

SAS bestrider kravet.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet for nemnda er om SAS ved å omrute klager til en ny flyvning neste dag før klagers første flyvning SK4545 lettet, har utsatt klager for en nektet ombordstigning i forordningens forstand.

Definisjonen av «nektet ombordstigning» følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j. Her kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en avisning av passasjerer på en flyvning, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er «rimelig grunn» til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Det følger av EUs tolkningsveileder punkt 3.1.1. at «nektet ombordstigning» ikke kun gjelder for tilfeller av overbooking, men også der ombordstigning nektes på andre grunnlag slik som operasjonelle grunner.

Klager hadde her møtt til innsjekk, og spørsmålet er derfor om det forelå «rimelig grunn» for at klager ikke fikk bli med på SK4545 flyvningen. Det var opprinnelig satt av 45 minutter mellomlanding på Oslo Lufthavn før klagers videreforbindelse fra Oslo til Trondheim skulle fly. Selv små avvik eller forsinkelser på flyvningen SK4545 ville derfor

påvirket klagers muligheter til å rekke videreforbindingen i Oslo. Det er ikke bestridt at klager ikke ville rukket sin videreforbinding i Oslo dersom han fikk bli med på SK4545, og dette ville utløst en plikt for SAS til å omrute klager uansett.

Klager har på sin side anført at SAS måtte redusere antall passasjerer på den aktuelle flyvningen på grunn av redusert kabinpersonale, og har sagt at dette var årsaken til at han ikke fikk bli med på flyvningen. Denne påstanden har ikke SAS imøtegått.

Nemnda mener at nektet ombordstigning som følge av reduserte plasser på flyvning/ mangel på kabinpersonale er en situasjon som naturlig kan sammenlignes med de mer klassiske tilfellene av «overbooking» som arbeidet med EU-forordningen i stor grad hadde som formål å redusere. Nemnda mener videre dette er forhold som flyselskapet er nærmere å ta høyde for og planlegge for, mens passasjerer som møter til innsjekk i liten grad vil ha mulighet til å påvirke dette

.

Nemnda mener derfor at klager har blitt utsatt for en nektet ombordstigning i forordningens forstand. Nemnda mener konklusjonen støttes av vurderingene EU-domstolen har gjort i sakene C-22/11 og C-321/11. Verken artikkel 2 bokstav j) eller artikkel 4 tredje ledd oppstiller noe unntak eller ansvarsfritak for flyselskap ved ekstraordinære omstendigheter.

Nektet ombordstigning utløser krav på standarderstatning, jf. EU-forordningens artikkel 4 (3), jf. artikkel 7. Nemnda mener derfor klager har rett på 250 EUR i standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 EUR i standarderstatning til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)