

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

### Dato

15.09.2023

### Saksnummer

2023-00453

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen 22. januar 2023 med SAS sin flyvning SK297. Klager mottok melding om kansellering fra SAS klokka 20:50, ca. en halvtime før avgang. Klager ble omrutet til ny flyvning neste dag.

Klager har fremmet krav om standarderstatning, men har fått avslag fra SAS med begrunnelsen at kanselleringen skyldtes værforhold/ekstraordinære omstendigheter. Klager påpeker at flere medpassasjerer på samme flyvning har fått utbetalt standarderstatning.

Klager hevder at han i informasjonsskranken på flyplassen fikk beskjed om at det ikke var nok avisingsmaskiner, noe som medførte at deres fly ikke ble aviset. Samtidig gikk det et Norwegian-fly på samme tid til Bergen, samt et SAS-fly til Bergen rundt kl. 21:40. Klager anfører at SAS derfor ikke kan ha truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Flyet ble innstilt på grunn av mangel på bakkepersonale forårsaket av enorme forsinkelser. Værforholdene på ettermiddagen forårsaket isdannelse i motorer. Å varme opp motorene tar tid og krever flere personer – hvilket inkluderer blant annet noen som kan holde "fläktarna" (turbinbladene) ved motoren, en inspektør, og de redskaper som trengs for å avise motorene.

På grunn av disse forsinkelsene hadde vi ikke nødvendig bakkepersonale (bagasjepersonale) tilgjengelig for service av fly senere på dagen.

Denne mangelen på personale kan kobles direkte til forsinkelsene som ble forårsaket av værforholdene (frostdåke, frosset regn, og snø). METAR og TAF fra ettermiddagens værforhold som forårsaket forsinkelsene finnes vedlagt.

SAS bestrider kravet.

### **Nemnda bemerkar**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var 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 overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen, jf. EU-domstolens dom C-315/15.

Basert på den fremlagte dokumentasjonen er det for flertallet - forbrukerrepresentantene og nemdas leder - ikke klart hva den konkrete årsaken til kanselleringen av klagers flyvning var, om det f.eks. var været i seg selv, eller bemanningsutfordringer som følge av tidligere værforhold. Det er heller ikke fremlagt dokumentasjon som viser oppgitt årsak eller kanselleringskode for klagers konkrete flyvning. SAS har videre ikke kommentert hvilke rimelige tiltak som ble truffet for å unngå kanselleringen eller gitt noen forklaring for hvorfor det ikke var mulig å unngå kanselleringen med rimelige tiltak. Flertallet mener derfor at selskapet ikke har sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener derfor klager har krav på 250 euro i standarderstatning.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at klager ikke har krav på standarderstatning, da kanselleringen skyldes ekstraordinære forhold som selskapet gjorde tilstrekkelige anstrengelser for å unngå virkningene av.

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.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)