

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse

### Dato

13.06.2019

### Saksnummer

2018-02362

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, skulle reise fra Tromsø til Oslo med SK4425 kl. 17.05 og videre fra Oslo til London med SK815 den 13. desember 2017. Flyvningen ble forsinket, og passasjerene mistet sin videreforbindelse til London. De ankom flyplassen kl. 01.15, og klager anfører at SAS kunne ha booket dem om til en tidligere flyvning fra Tromsø slik at de hadde rukket flyvningen fra Oslo, da SAS var klar over værforholdene denne dagen.

På bakgrunn av forsinkelsen sendte klager krav til SAS om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for tre personer. Klager har ikke mottatt svar fra SAS.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS kan ikke se at klager har sendt dem en klage via selskapets klageskjema på deres nettsider, som er korrekt fremgangsmåte når en klage skal registreres. SAS har imidlertid mottatt en klage via Travel Agent for de samme passasjerene, og denne ble besvart av SAS i februar 2018.

Årsaken til forsinkelsen på SK4425 den 13. desember 2017 var værforholdene både i Tromsø og Oslo. Flyvningen ble forsinket da innkommende fly SK4422 ankom Tromsø en drøy time for sent fra Oslo og deretter på grunn av værforholdene i Tromsø med pågående fjerning av is, snø, sand og vann fra rullebanen. SAS viser til fremlagt dokumentasjon vedrørende værforholdene denne dagen, og i henhold til fortalens artikkel 14 i EU-forordning 261/2004 er dette å anse som en ekstraordinær hendelse som fritar flyselskapet fra å betale erstatning.

Klager og hans reisefølge ankom Oslo kl. 20.23 og mistet dermed sin videreforbindelse til London kl. 20.15. SAS omrutet passasjerene til London neste morgen kl. 07.50. SAS har således truffet alle rimelige tiltak for å frakte passasjerene til endelig reisemål på raskest

mulig måte. SAS ombooker ikke passasjerene før et fly er kansellert i en slik situasjon. Dette fordi vær-situasjonen kan endre seg og i dette tilfellet fordi det ikke var avklart om klager og hans reisefølge ville kunne nå sin videreforbindelse.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **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 artikkelene 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.

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra Tromsø landet forsinket i Oslo med den følgen at klager mistet sin videre forbindelse til London. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager ble booket om og ankom London påfølgende morgen. Nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)