

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket ankomst.

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-00847

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie, totalt to voksne og to barn, hadde billetter for reise den 30. juni 2019 kl. 17.05 fra Bergen med SK276 til Oslo og videre derfra med Croatian Airlines' rute OU489 til Zagreb med ankomst kl. 21.15. Flyet som skulle operere SK276 fra Bergen til Oslo, ble forsinket på sin foregående flyvning fra Rhodos til Bergen. Det medførte at klager og hennes familie ankom Oslo med en forsinkelse på 1 time og 30 minutter og de rakk derfor ikke flyvningen til Zagreb. SAS dekket overnatting, transport og mat i Oslo og ble omrutet til dagen etter med ankomst ca. ett døgn forsinket.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen, men har ikke fått svar på sin klage til SAS.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til forsinkelsen av SK276 den 30. juni 2019 var at det flyet som skyulle operere klagers flyvning fikk en større forsinkelse tidligere på dagen. Flyet, med registreringsnummer LN-RPN, opererte først Bergen - Rhodos på morgenen der det ble forsinket ned på grunn av ATC-restriksjoner gitt av flyplassen på Rhodos. Dette gjorde at flyet fikk en såkalt rotasjonsforsinkelse på returen til Bergen, som igjen resulterte i at klagers flyvning til Oslo ble forsinket. Det var for øvrig også en mindre ATC-forsinkelse på returen. SAS viser til fremlagt dokumentasjon fra trafikkloggen.

SAS tilbød klager og hennes medreisende omruting til Dubrovnik og de benyttet seg av dette tilbudet. Dette fordi det ikke fantes flyvninger fra Oslo med noen flyselskap til Zagreb før den 2. juli. SAS anfører at forsinkelser som oppstår på grunn av restriksjoner i luftrommet eller ved en flyplass er en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsplikten, jf. EU-forordningens fortale punkt 15. Det finnes ingen rimelige tiltak flyselskapet kan treffe for å unngå en slik forsinkelse. Videre finner SAS at det er tilbudt omruting snarest mulig under de gjeldene forutsetninger. Snarest mulig

må her sees i sammenheng med at det ikke fantes flyvninger mellom Oslo og Zagreb før om to dager.

På bakgrunn av ovennevnte vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager ble omrutet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Nemnda må vurdere om klager har rett på standarderstatning på grunn av forsinkelsen.

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).

Partene er enige om at klager ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn 3 timer forsinket. Spørsmålet er om SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at flymaskinen som skulle benyttes på flyvningen med SK276 fra Bergen til Oslo den 30. juni 2019 ble forsinket i sitt ruteprogram tur/retur Bergen-Rhodos tidligere samme dag. SAS har dokumentert at forsinkelsene på disse flyvningene oppsto på grunn av restriksjoner i luftrommet som følge av ATC (Air Traffic Control) gitt av flyplassen på Rhodos.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

