

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse samt dekning av utgifter til nye billetter.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00021

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge (totalt to personer) skulle reise med SK319 fra Haugesund til Oslo den 21. september 2018 og videre med SK1334 fra Oslo til Ålesund. Innkommende fly fra Oslo til Haugesund var forsinket på grunn av været. Det resulterte i at de måtte vente ca. fire timer før flyet tok av fra Haugesund og landet dermed sent i Oslo slik at de mistet flyavgangen videre til Ålesund. De måtte overnatte i Oslo. Det var kraftig vind, men både Norwegian og Ryanair landet og lettet i denne perioden. De fikk ingen informasjon om videre fly før de kom i skranken til SAS morgenen etter. De fikk fly videre til Ålesund kl 18.30 om kvelden, noe som ville medføre at de kom for sent til et arrangement som var formålet med reisen. De kjøpte nye billetter med Norwegian kl 14.15.

Klager krever standarderstatning på 250 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen, samt erstattet utgiften på kr. 2718 til nye billetter med Norwegian da omrutingen SAS tilbød dem var for sen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til at klagers flyvning SK319 ble forsinket var værforhold med svært sterk vind som kom inn over sørlige deler av Skandinavia 21. og 22. september 2018. SAS viser til fremlagt dokumentasjon og METAR rapport.

Klager og hennes reisefølge landet sent på kvelden i Oslo og dermed var det ingen senere avganger til Ålesund. De ble derfor booket om til første ledige SAS avgang dagen etter kl. 18.30. Fordi dette var en lørdag hadde SAS bare to avganger, og den første gikk kl. 11.25 med SK1314. På grunn av vær situasjonen, som førte til mye uregelmessigheter i flytrafikken, var denne avgangen fullbooket.

For at SAS skal være fritatt erstatningsplikten må årsaken til forsinkelsen være av ekstraordinær art. SAS må i tillegg ha truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet var rotårsaken til forsinkelsen ekstremvær - noe som i henhold til EU-forordning 261/2004 er ekstraordinært. Hva gjelder kravet om å treffe rimelige tiltak anser SAS det som tilstrekkelig og rimelig at klager ble booket om til første mulige alternativ som var dagen etter.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 samt dekning av nye billetter i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder også for tilfeller hvor forsinkelsen medfører at passasjerene mister en videreforbindelse på en gjennomgående billett, og dermed blir forsinket over tre timer til sitt endelige bestemmelsessted. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på standarderstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen flyselskapet har fremlagt viser at klagers flyvning ble forsinket som følge av værforhold, nærmere bestemt uværet "Knud". Hendelsen gir således ikke rett til standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med et annet flyselskap på kr 2718, fordi omrutingstilbudet ikke oppfylte kravet om omruting "snarest mulig" jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a).

Når det gjelder vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud, må det foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt. Det bemerkes at omrutingsplikten ikke begrenser seg til flyvninger med eget flyselskap. Passasjerene må imidlertid gi flyselskapet noe tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerene ikke gjør dette og kjøper billetter selv, risikerer passasjerene å måtte dekke utgiften selv.

Klager kjøpte flybilletter med en Norwegianflyvning som gikk litt over fire timer tidligere enn omrutingstilbudet fra SAS. Selv om klager i dette tilfellet hadde behov for å komme

tidligere frem, kan det ikke være avgjørende hensett til at det var helg og få flyvninger. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at den første SAS- avgangen var fullbooket. Etter nemndas syn har selskapet overholdt omrutingsplikten i dette tilfellet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager skal få dekket sine utgifter til nye flybilletter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)