

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0770/15F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise sammen med en gruppe på til sammen 38 personer fra Oslo til Alicante den 26. mars 2015 kl. 08:45 med SK4675. Boarding fant sted kl. 09:20. Det var forsinkelser på Gardermoen grunnet snøvær.

Flyet var helt fullt, og passasjerene ble sittende om bord i hele fem og en halv time før det endelig tok av kl. 14:56. Klager stiller seg kritisk til at det ikke var mulig å gå ut av flyet i ventetiden. Det var dårlig luft, og det ble kun servert ett glass vann i hele perioden. I ettertid har klager blitt informert om at de ikke fikk slippe ut av flyet av sikkerhetsmessige årsaker da terminalbygget var overfylt.

Klager stiller seg videre kritisk til at det var tre hunder om bord i kabinen uten at det på forhånd var sjekket om noen av de andre passasjerene var allergiske. En person i klagers følge var faktisk allergisk mot hunder.

Syv i gruppen på 38 fikk ikke sin bagasje ved ankomst Alicante kl. 18:22. Den ankom først neste kveld.

Gruppen mistet en lunsj i Altea og en treningsøkt på leid fotballbane.

Klager krever erstatning på 400 euro per person under henvisning til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK4675 ble forsinket i overkant av seks timer grunnet ekstreme værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Forholdene på Gardermoen var svært kaotiske den dagen, og flyplassen var stengt i flere timer. Utover dagen var trafikken nede i fem flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen.

På grunn av ovennevnte ble sikkerhetskontrollen stengt da brannvesenet nektet flere å oppholde seg i gate-området. Det ble bestemt at man måtte få av gårde flest mulig passasjerer på innsiden av sikkerhetskontrollen før man slapp inn flere.

SAS beklager at det ikke ble delt ut mat i ventetiden. Matservering kan ikke påbegynnes når informasjon om avgangstid er usikker. Kapasiteten hos cateringselskapene var sprengt, og det var kun tillatt å laste mat om bord på flyene på visse deler av flyplassen. SAS har overført kroner 200 per person i kompensasjon for den lange ventetiden uten å få tilbud om mat.

SAS mener hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

Fly avviklingen på Gardermoen er ikke SAS sitt ansvar. Det er Avinor som styrer når flyene kan lande og ta av, samt brøyting av flyplassområdet.

SAS har gjort det som er mulig for å få passasjerene frem til bestemmelsesstedet, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Avgangen ble i overkant av seks timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold på Gardermoen. Nemnda viser til fremlagt Traffic & Flight Information, Daily Operations Report og SAS sin forklaring. Nemnda finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det ble ikke gjort i dette tilfellet. SAS har henvist til kaotiske forhold på Gardermoen, at et stort antall passasjerer ble berørt og til at kapasiteten ble sprengt.

Nemnda har forståelse for at forholdene etter hvert ble dårlige for klagerne. Etter nemndas vurdering gir imidlertid gjeldende regelverk ikke rett til erstatning for den ulempen de ble påført.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om erstatning.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det i henhold til SAS' regler anledning til å ta med hund i kabinen. Dette må avtales og bestilles på forhånd. Andre passasjerer blir ikke informert om dette. Passasjerer som er allergiske mot hunder vil ved sin bestilling ved forespørsel få opplyst om det er hunder om bord. Tilsvarende bestemmelser gjelder for de fleste flyselskap.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*