

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2017-03256

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Molde via Oslo den 22. november 2017 kl 18.20. SK4528 fra Oslo til Molde med avgang kl 19.45 ble kansellert, og klager ble booket om til dagen etter kl 08.05.

Klager stod i kø på Gardermoen i mer enn to timer. Hun ble ikke tilbudt hotell da alt var fullbooket. Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble booket om til et fly med Norwegian som gikk samme kveld. Istedet måtte hun tilbringe natten på flyplassen.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun ulempeerstatning for å tilbringe natten på flyplassen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4528 ble kansellert som følge av svært dårlige værforhold ved Oslo lufthavn. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene forårsaket lange køer ved de-ice rampen, og det var nødvendig med brøyting av rullebanen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

Klager ble ikke tilbudt ombooking med Norwegian da SAS og Norwegian ikke har noe samarbeid når det gjelder å booke om passasjerer. Klager ble booket om til neste ledige avgang med SAS morgenen etter, og har dermed truffet alle rimelige tiltak for å unngå ytterligere forsinkelser.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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 erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at SAS har godtgjort at klagerens flygning ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det var svært dårlig vær på Gardermoen denne dagen. Værforholdene forårsaket lange køer ved de-ice rampen, og det var nødvendig med brøyting av rullebanen. 75 flygninger ble innstilt.

Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b), og mener at hun skulle blitt omrutet til Norwegian, som hadde en avgang samme kveld, når det ikke var mulig å oppdrive et hotellrom.

SAS benekter ikke at det hadde vært mulig å omrute klager til avgangen med Norwegian, men hevder at dette ikke var aktuelt da SAS ikke har noe samarbeid med Norwegian vedrørende ombooking. Etter nemndas syn kan SAS ikke høres med dette i denne situasjonen der klagers alternativ var å tilbringe natten på flyplassen. Nemnda er av den oppfatning at SAS ved å unnlate å tilby omruting med Norwegian og først tilbød omruting dagen etter, ikke kan anses å tilfredsstille kravet til omruting "snarest mulig".

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av passasjer og bagasje, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med «tap» menes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU domstolens dom av 6. mai 2010 i sak C-63/09 Axel Walz - Clickair.

SAS har i dette tilfellet ikke godtgjort at de omrutet klager "snarest mulig". SAS klarte heller ikke å skaffe henne et hotellrom, noe hun ellers hadde krav på i denne situasjonen. Klager måtte overnatte på flyplassen.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - finner på bakgrunn av dette å anbefale at SAS betaler kr 1500 til klager. Dette er omtrent det et hotellrom ville kostet.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning.

Tradisjonelt oppfatter vi at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager 1500 kroner

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)