

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0491/15F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Kristiansund via Oslo den 27. mars 2015. SK4431 fra Tromsø til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble innlosjert på hotell. Dagen etter ble klager forklart at det ikke var ledige fly til Kristiansund, hun måtte derfor ordne transport på egen hånd. Klager tok tog til Oppdal og ble der hentet i bil.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til alternativ transport, til sammen kroner 2 457. Videre krever hun refusjon for mat og drikke, kroner 179.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK4431 ble forsinket grunnet ekstreme værforhold på Gardermoen den 26. mars, 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 5 flybevegelser i timen, og ingen visste hvilke fly som ville gå eller ankomme Gardermoen.

SAS beklager at det ikke var mulig å booke klager om til et tidligere fly til Kristiansund. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken.

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

SAS ønsker å refundere kroner 1 634 i tog, bensin og mat. Da den ubenyttede flybilletten på kroner 499 allerede er refundert, kommer denne til fradrag. SAS har tilbakebetalt kroner 1 200.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

## Nemnda bemerker:

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 de vanskelige værforholdene på Gardermoen. SAS hadde ikke mulighet til å unngå forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

SAS pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

SAS kunne ikke tilby omruting på flere dager. Klager valgte å ta tog/bil til bestemmelsesstedet. SAS har tilbudt å betale togbilletter, bensin med kr 700 og mat underveis med kr 200. Til fradrag går refundert SAS billett. Nemnda finner ikke sannsynliggjort tap ut over dette, og anbefaler at SAS utbetaler tilbudt erstatning dersom dette ikke allerede er gjort. Nemnda er av den oppfatning at det er utgifter til alternativ transport som skal erstattes, og kan ikke se at det er grunnlag for å kreve erstattet statens kjøregodtgjørelse for bruk av egen bil.

## Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale erstatning ut over det SAS har tilbudt. Dersom erstatningen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*