

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0742/15F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Stockholm via Oslo den 27. mars 2015 kl. 07:15. SK4105 fra Bodø til Oslo ble kansellert. Klager valgte å avbryte reisen. Hun hadde retur fra Stockholm den 29. mars på separat bestilling med SAS.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Klager fikk ikke reist den 26. mars 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 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. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken. Klager valgte å avbryte reisen, både tur- og returbillettene er refundert.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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 SK4105 fra Bodø til Oslo ble kansellert pga. vanskelige værforhold på Gardermoen. Dette er etter nemndas vurdering å anse som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til Flight Traffic Information, Daily Operations Report og SAS sin forklaring. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

SAS har refundert klager tur/retur-billetter Bodø-Oslo-Stockholm.

### **Vedtak:**

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

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.*