

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse som følge av sandstorm på Gran Canaria.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02748

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Las Palmas til Oslo den 22. februar 2020 med SK4698. Grunnet sandstorm ble flyvningen kansellert. Klager ble booket om til ny avgang med SK6372 den 26. februar. Denne avgangen ble forsinket i to timer. Klager reiste med to små barn, usikkerheten og uvissheten i ventetiden var en stor påkjennelse for både henne og barna.

Klager stiller seg kritisk til mangel på informasjon i ventetiden. Hennes far hadde bestilt reisen hos reiseselskapet BeCurio Private Travel, men klager var i kontakt med SAS daglig via telefon. Først da klager tok kontakt med reiseselskapet fikk hun og barna plass på flyet den 26. februar.

Klager mener SAS ikke kan påberope seg ekstraordinære omstendigheter ved at de lar sine fly stå utendørs under en sandstorm, som igjen fører til teknisk svikt. Hun viser videre til dom i EU-domstolen som viser at teknisk svikt ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Klager fikk ikke ut sin bagasje etter at SK4698 ble kansellert. Hun pådro seg utgifter til diverse innkjøp som SAS nå har sagt seg villig til å refundere.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4698 ble kansellert som følge av sandstorm på Kanariøyene som varte fra 22. - 24. februar 2020. Først på kvelden den 24. februar og om morgenen den 25. februar kunne

noen av SAS-flyene ta av. Det gikk imidlertid kun to SAS-fly og to Norwegian-fly i løpet av disse to dagene. De øvrige flyene fikk ikke ta av før de hadde gjennomgått teknisk inspeksjon, da finkornet sand hadde kommet inn i flymotorene.

Svært mange passasjerer ble rammet, og det var ikke nok fly eller besetning til å frakte passasjerene hjem så fort som ønskelig.

Årsaken til at klager ikke mottok informasjon fra SAS i ventetiden, var at det ikke fantes kontaktinformasjon på henne hos reisebyrået hvor hun hadde bestilt billettene.

SAS mener selskapet har truffet alle rimelige tiltak, og kanselleringene og forsinkelsene som oppstod var på grunn av ekstraordinære omstendigheter. Klager anfører at EU-domstolen har kommet frem til at teknisk svikt med flyet aldri kan være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten, og peker i denne sammenheng på at flyene stod ute på bakken under en sandstorm. Som på alle andre flyplasser er det begrenset med plass i hangarene. SAS anfører derfor at flyene ikke hadde noe annet sted å stå enn ute. Kritiske deler slik som motorer ble forsøkt dekket til, men finkornet sand fant likevel veien inn slik at det var nødvendig med inspeksjon.

SAS påpeker igjen at inspeksjonen ble gjennomført av teknikere fra Boeing. Disse måtte brukes for å sikre at flyet helt sikkert var flydyktig. Dette kan derfor ikke sammenlignes med en slik teknisk svikt EU-domstolen har kommet frem til ikke kan være en ekstraordinær omstendighet.

SAS godtar kravet som omhandler innkjøpt i forbindelse med forsinket bagasje.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Bevisbyrden påhviler selskapet.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen skyldtes sandstorm, og at sandkorn fant veien inn i motorene på flyene som stod parkert på Las Palmas lufthavn. En etterfølgende inspeksjon av sikkerhetsgrunner og eventuelle skader som er forårsaket av sand i motorene, kan etter nemndas syn ikke anses som en teknisk feil, men som en følge av været.

Nemndas oppfatning er at SAS har godtgjort at klagers flyvning ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i krav om standarderstatning på grunn av kanselleringen av SK4698.

Passasjerer som ankommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at SK6372 den 26. februar, som klager ble booket om til, ble forsinket med to timer slik klager hevder. En slik forsinkelse vil ikke gi klager rett på standarderstatning.

Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter i ventetiden dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)