

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0476/15F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Oslo til Tallinn den 26. mars 2015 kl. 19:45 med SK8416 (operert av Estonian Air). Klager ble nektet å passere sikkerhetskontrollen grunnet værforhold. Da flyet tok av kun halvfullt, stod klager og resten av passasjerene igjen. Klager anser ikke situasjonen som ekstraordinær da flyet tok av med en liten forsinkelse.

Klager ble anbefalt å dra hjem, men klager hadde ikke noe sted å dra da han bor i Estland. Han stiller seg sterkt kritisk til SAS håndtering av hendelsen. Flyselskapet kunne ikke tilby ombooking før flere dager senere. Selskapet tilbød å dekke hotell og mat i ventetiden. I stedet for å vente i Oslo i flere dager valgte klager å kjøpe nye billetter med annet selskap den 27. mars. Dette ble en rimeligere løsning for SAS enn om de skulle ventet på hotell i enda flere dager. Klager ville også fått ytterligere tap av arbeidsfortjeneste om han hadde valgt å vente i Oslo.

Klager krever refusjon av mat og hotell 26. - 27. mars 367 euro, nye billetter Oslo - Tallinn 807,18 euro, togbilletter 32,55 euro, drivstoff 105,7 euro, samt 500 euro i tapt arbeidsfortjeneste.

SAS har kun tilbudt å refundere utgifter til mat og hotell, 367 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK8416 (operert av Estonian Air flight OV138) ble kansellert 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 avgårde flest mulig passasjerer på innsiden av sikkerhetskontrollen før man slapp inn flere.

SAS beklager at det ikke var mulig å booke klager om til et tidligere fly til Tallinn. De neste dagene var nesten alle fly fullbooket, da dette var en av årets største utfartshelger, påsken. Klager valgte å kjøpe nye billetter med annet selskap til dagen etter.

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

SAS har refundert 367 euro for hotell og mat, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke kom med flyet på grunn av værforholdene på Gardermoen denne dagen. Nemnda viser til den fremlagte dokumentasjon og SAS sin forklaring. Det var i dette tilfelle rimelig grunn til å avvise klager, og forholdet regnes ikke som nektet ombordstigning som gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Nemnda viser til definisjonen av «nektet ombordstigning» i forordningen artikkel 2 bokstav j.

Gjeldende regelverk gir ikke rett til omruting, mat eller innkvartering i en slik situasjon. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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.*