

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.04.2019

### Saksnummer

2018-01657

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Bergen til Alicante via Oslo den 5. april 2018 kl 07.00 med ankomst kl 12.30. SK238 fra Bergen til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om via Stockholm og ankom endelig bestemmelsessted kl 19.25, nesten syv timer forsinket.

Klager mener det var dårlig logistikk i avisingsanlegget på Flesland som førte til at flyet ble forsinket, og at dette ikke er å anse som ekstraordinære omstendigheter. Videre mener klager at SAS kunne booket han og reisefølge om til Lufthansa, dette ville forkortet forsinkelsen med 3-4 timer.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK238 ble forsinket som følge av dårlige værforhold i Oslo, SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Grunnet dårlige værforhold i Oslo fikk flyet en slottid. Fra flyet ble "pusket" ut fra gate til det tok av gikk det nesten en time. I denne perioden var flyet underlagt instruksjoner fra tårnet og ATC - Air Traffic Control, og det var ingenting SAS kan gjøre.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll, værforhold og ATC-restriksjoner.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I nærværende sak hevder SAS at grunnet dårlige værforhold i Oslo fikk flyet en slottid. Fra flyet ble "pushet" ut fra gate til det tok av gikk det nesten en time. I denne perioden var flyet underlagt instruksjoner fra tårnet og ATC - Air Traffic Control, og det var ingenting SAS kunne gjøre.

SAS har imidlertid ikke dokumentert ATC restriksjoner, og det er ikke fremlagt METAR, kun et par logger som etter nemndas syn ikke i tilstrekkelig grad godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning med 400 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler standarderstatning med 400 euro per person.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)