

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, ny reise eller eurobonuspoeng grunnet kansellering.

### Dato

08.10.2019

### Saksnummer

2018-04344

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Tromsø til London via Stockholm den 23. november 2018 kl 15.10 med ankomst kl 19.55. SK1492 fra Tromsø til Stockholm ble kansellert, og klager ble booket om til ny avgang til Oslo samme kveld, og videre via Frankfurt neste dag. Klager ankom endelig bestemmelsessted 24. november kl 11.00, 16 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble booket om på tidligere avgang. SAS hevdet årsaken var at det ikke var ledige plasser på tilsvarende billetttype, eurobonus-reise.

Klager måtte selv ordne hotell på Gardermoen, men har senere fått disse utgiftene refundert.

Klager krever standarderstatning, ny reise til London eller eurobonuspoeng tilsvarende de han benyttet for billettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1492 ankom Tromsø som SK1491 fra Arlanda. Dessverre ble flymaskinen (SE-RJS) utsatt for sterk turbulens under flygningen til Tromsø og dette førte til at flyet ble satt på bakken i påvente av en teknisk kontroll.

Det er viktig å påpeke at dette ikke er et teknisk problem, eller en feil med flyet. Skaden oppstod som følge av kraftig vind, og sensorer som sitter rundt flyet leser disse vindene til å være over det maksimalt tillatte og det må utføres en teknisk inspeksjon av flyet.

Det er ikke lagt ved METAR rapport i denne saken da det ikke var værforhold på flyplassen som forårsaket kanselleringen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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.

SAS hevder at årsaken til kanselleringen var at flyindividet som skulle operere klagers flyvning, ble utsatt for sterk turbulens i ca ett sekund under innflygningen til Tromsø. Dette førte til at flyet ble satt på bakken i påvente av en teknisk inspeksjon. Det vises til fremlagte rapporter og logger.

Nemnda legger etter dette til grunn at kanselleringen skyldtes den kraftige turbulensen. Det er umulig å unngå at en slik turbulens plutselig skjer. Det er ingen tekniske metoder eller innretninger som kan fjerne risiko for dette. En etterfølgende inspeksjon av sikkerhetsgrunner og eventuelle skader som er forårsaket av en slik turbulens, kan etter nemndas syn ikke anses som en teknisk feil, men som en følge av været.

Nemndas oppfatning er at SAS har godtgjort at klagerens flyvning ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager valgte omruting.

Klager med reisefølge ble booket om til Oslo samme kveld og morgenen etter til London via Frankfurt. Nemnda anser dette for å være snarest mulig. Klager har fått dekket sine utgifter til hotell og forpleining i ventetiden.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)