

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02947

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Longyearbyen via Tromsø t/r den 18. - 21. april 2017. Hun betalte reisen med 64 000 eurobonuspoeng og 1 130 kroner.

SK4556 fra Trondheim til Tromsø gikk etter ruteplanen, men SK4414 fra Tromsø til Longyearbyen ble kansellert. Klager ble booket om til dagen etter og gikk glipp av forhåndsbetalte arrangementer på Svalbard.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgifter til billetter, arrangementer og avbestillingsgebyr fra hotell på Svalbard, tilsammen kroner 6 510. Klager krever også 64 000 bonuspoeng. SAS vil kun tilby svenske kroner 870.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4414 skulle operere ruten Oslo - Tromsø - Longyearbyen den 18. april 2017. Grunnet vanskelige landingsforhold og dårlig sikt i Tromsø ble flyet omdirigert til Kiruna. SAS viser til fremlagt dokumentasjon som viser at flere fly ikke kunne lande på Tromsø lufthavn på samme tidspunkt grunnet værforholdene, sterk vind og snøbyger. SAS viser til fremlagte værrapporter.

For å unngå at mannskapet gikk ut på arbeidstid ble det besluttet å fortsette flyvningen fra Kiruna direkte til Longyearbyen. Dessverre medførte det at passasjerer ble stående igjen i Tromsø.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

Da SK4414 var det eneste flyet som var planlagt å gå fra Tromsø til Longyearbyen den aktuelle dagen var det ingen avganger klager kunne bookes om til. Det ble satt opp et erstatningsfly påfølgende dag som fraktet strandede passasjerer fra Tromsø til Longyearbyen.

SAS har refundert klagers dokumenterte utgifter til mat og drikke i ventetiden, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **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 ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagerens flygning mellom Tromsø og Longyearbyen ble kansellert som følge av tåke ved Tromsø lufthavn. Flyet som skulle operere klagers flyvning fra Tromsø til Longyearbyen kom fra Oslo. Grunnet landingsforholdene i Tromsø ble flyet omdirigert til Kiruna. For å unngå at crewet gikk ut på lovpålagt arbeidstid, ble det besluttet at flyet skulle fly direkte fra Kiruna til Longyearbyen.

At crewet risikerte å gå ut på arbeidstid var en direkte følge av dårlige landingsforhold i Tromsø. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Klageren har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager og hans reisefølge fikk plass på oppsatt erstatningsfly påfølgende dag. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid, da det er begrenset med flytrafikk mellom fastlandet og Svalbard.

Klager krever videre dekket forhåndsbetalt hotell og arrangementer på Svalbard. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet heller ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning; Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle

forholdsregler som med rimelighet kan kreves også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)