

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse og mistet videreförbindelse. Air Traffic Flow Management (ATFM).

### Dato

08.10.2024

### Saksnummer

2024-00134

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise t/r Stavanger-Köbenhavn-Alicante med SAS.

SK1871 (operert av SAS) - Stavanger-Köbenhavn - kl. 06:00-kl. 07:00 - 23. desember 2023

SK2813 (operert av SAS) - Köbenhavn-Alicante - kl. 08:20-kl. 11:40 - 23. desember 2023

SK2814 (operert av SAS) - Alicante-Köbenhavn - kl. 12:30-kl. 15:55 - 7. januar 2024

SK1874 (operert av SAS) - Köbenhavn-Stavanger - kl. 17:00-kl. 18:15 - 7. januar 2024

Klagers utgående flyvning SK1871 Stavanger-Köbenhavn ble forsinket slik at klager ikke ville rekke videreförbindelsen SK2813 Köbenhavn-Alicante.

Klager ble derfor omrutet til ny reise:

SK1418 (operert av SAS) - Köbenhavn-Stockholm - kl. 09:40-kl. 10:50 - 23. desember 2023

SK1853 (operert av SAS) - Stockholm-Alicante - kl. 11:35-kl. 15:35 - 23. desember 2023

Klager ankom endedestinasjonen Alicante kl. 16:15, ca. 4 timer og 35 minutter forsinket, og krever standarderstatning på 400 EUR grunnet forsinkelsen.

Klager har kommentert tilsvaret til SAS:

Av dokumentene til SAS kan man lese at forsinkelse på de første 30 minutter skyldtes mangel på crew. KLM-mannskap var tilgjengelig på det tidspunktet og det gikk fly til Amsterdam uten betydelig forsinkelse, selv med bagasje problemer på flyplassen. Klager hadde bare opprinnelig transfertid på 1 time og 10 minutter, derfor var kun 30

min forsinkelse allerede for mye til å rekke neste fly og mangel på mannskap er ikke ekstraordinært.

Klager vil også informere om at i forbindelse med "Airport Facility"-problem vil inn- og avlasting av bagasje absolutt være innenfor kontrollen til flyselskapene og det er en del av deres daglige rutiner. Det kan derfor ikke anses som ekstraordinære omstendigheter. Kravet om standarderstatning på 400 EUR opprettholdes.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har i det vesentlige anført:

Klager krever standarderstatning. Etter undersøkelser finner SAS at flyet SK1871 den 23. DES 2023 ble forsinket på grunn av Air Traffic Flow Management (ATFM) Airport Facilities.

Enhver forstyrrelse knyttet til Air Traffic Control (ATC) anses som en ekstraordinær omstendighet og passasjerer har ikke krav på kompensasjon.

Passasjerer ble også booket om til det første tilgjengelige alternativet.

SAS viser til Traffic & Flight Information og at SK1871 ble forsinket grunnet Airport Facilities.

SAS viser også til Historical Flight Status og at flyvningen ble forsinket grunnet ATC (AF). SAS viser videre til Euro Control Report og BI Portal.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers utgående flyvning SK1871 Stavanger-København ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen SK2813 København-Alicante. Klager ble omrutet til ny reise og ankom endestinasjonen Alicante ca. 4 timer og 35 minutter forsinket.

En passasjer som kommer 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).

SAS har anført at forsinkelsen skyldtes Air Traffic Flow Management (ATFM) og ATC-restriksjoner. Klager hevder at det var problemer med på- og avlasting av bagasje. SAS har vist til AF - Airport Facilities og FC - Cabin Crew Shortage. Beskrivelsen til AF var "All delays due parking stands ramp congestion lighting buildings gate limitations etc." og hadde en forsinkelse på 44 minutter, mens beskrivelsen til FC var "sickness

awaiting stand-by flight time limitation crew meals valid visa health docs etc." og hadde en forsinkelse på 30 minutter.

SAS har ikke beskrevet eller dokumentert disse forholdene nærmere og har heller ikke beskrevet hvilke tiltak som ble gjort for å unngå eller minimere følgene av de påstått ekstraordinære omstendighetene. Nemnda kan dermed ikke se at SAS har godtgjort at det var ekstraordinære omstendigheter utenfor deres kontroll som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette krav på standarderstatning grunnet forsinkelsen.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 EUR i standarderstatning til klager.

**Nemndas representanter**

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)