

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

576/15F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Longyearbyen via Oslo den 27. mars 2015 kl. 07:20 sammen med sin familie. SK309 fra Haugesund til Oslo ble kansellert grunnet snøvær på Gardermoen. Klager mottok sms om kanselleringen den 26. mars kl. 23:30. Klager befant seg da på et flyplasshotell i Haugesund, da klager bor på Karmøy ni mil fra flyplassen.

Klager fikk tilbud om ombooking først fire dager senere. Dette takket de ja til. De hadde retur med Norwegian den 3. april. Klager bestemte seg for å kjøpe nye billetter med SAS hjem den 5. april. Dette kostet kroner 2 649 per person.

Klager stiller seg undrende til at snøvær på Gardermoen i mars kan komme uventet på et flyselskap.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt refusjon av utgifter til hotell og snøscooter på Svalbard for tilsammen kroner 12 000. Videre krever klager refusjon av utgifter til endring av fire flybilletter fra Svalbard kroner 10 640, samt forpleining kroner 1 200, og transport og parkeringsutgifter kroner 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK309 ble kansellert som følge av ekstreme værforhold på Gardermoen dagen i forveien. Det vises til fremlagt dokumentasjon. På grunn av alle ringvirkningene forårsaket uværet den 26. mars mange kanselleringer hele dagen den 27. mars. Crew og fly var plassert på feil steder i forhold til trafikkprogrammet. Dette var dagene før påskehelgen og en av årets største utfartshelger, flere tusen passasjerer ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

Klager ble booket om til neste ledige avgang den 31. mars.

Klager hadde retur med Norwegian den 3. april fra Svalbard til Oslo, og videre med SAS fra Oslo til Haugesund. Hun fikk SAS til å booke ny hjemreise den 5. april fra Svalbard til Oslo som hun måtte betale for. Billettene fra Oslo til Haugesund ble ombooket gratis av SAS.

SAS har refundert klagers utgifter til mat, drikke, transport og parkering i forbindelse med ventetiden den 27. mars, til sammen kroner 1 500. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av vanskelige værforhold i Oslo. Nemnda er av den oppfatning at det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår.

Klagerne ankom Svalbard fire dager forsinket og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning av det tapet klager ble påført.

Klagerne hadde retur-reise med Norwegian. De valgte å utsette hjemreise og reise med SAS. Valget er forståelig, men klagerne må etter nemndas vurdering selv bære utgiftene forbundet med dette. Nemnda viser til at SAS ikke kan lastes for at klagerne kom forsinket til Longyearbyen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne 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, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*