

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00088

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Zurich til Oslo den 26. mars 2015 med SK842 og videre til Bergen med SK299.

Da klager ankom Oslo, ble klager nektet ombordstigning på flyvningen fra Oslo til Bergen.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke fikk hjelp eller assistanse fra SAS.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for utgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Zurich til Oslo var forsinket 63 minutter grunnet kraftig snøstorm i Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Det var kaos på Gardermoen og flyplassmyndighetene nektet passasjerer å passere sikkerhetskontrollen fordi terminalen var overbelastet. Innsjekkingsskranker ble stengt.

Klager fikk ikke sjekket inn bagasjen og fikk ikke være med flyet til Bergen, Klager ble booket om til ny flyvning den 27. mars.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, men dekker klagers utgifter til «care».

### Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble nektet innsjekking i Oslo fordi flyplassmyndighetene på Gardermoen nektet passasjerer

å passere sikkerhetskontrollen pga. overbelastning av utgangsområdet, Dette var en følge av kaotiske forhold på Gardermoen pga. store snømengder.

Nemnda er av den oppfatning at situasjonen må betegnes som ekstraordinær, og at SAS måtte følge pålegget fra flyplassmyndighetene. Etter nemndas vurdering har passasjerer som ble nektet ombordstigning av denne grunn ikke rett til standarderstatning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)