

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

08.10.2019

### Saksnummer

2018-04374

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Miami via København den 23. november 2018 kl 06.05 med ankomst kl 13.55. SK1461 fra Oslo til København ble mer enn to timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via New York og ankom endelig bestemmelsessted kl 20.02, mer enn seks timer forsinket:

Klager er gullmedlem hos SAS og skulle reise på business klasse sammen med en venn. Klagers venn hadde problemer med visumet sitt og ble booket om til et senere fly fra Gardermoen (SK1463), han rakk sin videreforbindelse med SK953 direkte fra København til Miami.

Ombord på SK1461 ble det over høyttaleranlegget informert av kapteinen at han hørte vibrasjoner i motoren som han ønsket å dobbeltsjekke. Klager ba om å bli booket om på flyet hans venn var på, men ble avvist. Istedet mistet klager sin videreforbindelse og måtte bytte fly i New York med alt dette fører med seg av køer, innsjekk av bagasje, toll etc.

SAS hevder det hadde dannet seg iskrystaller i motorene, men klager kan ikke se at SAS har fremlagt bevis som støtter denne påstanden. Klager mener SAS ikke har sannsynliggjort at årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Videre anfører SAS at det ikke er mulig å forlate flyet etter at det har forlatt gate. Det som faktisk skjedde var at flyet returnerte til gate og at flere passasjerer faktisk fikk forlate flyet. Klager oppfordrer SAS til å fremlegge passasjerlister både for første og for andre gang flyet forlot gate. Klager ba om å få gå av flyet, men på dette tidspunktet ble han forklart at kapteinen nå hadde satt en stopp for hvor mange som fikk forlate flyet.

På denne bakgrunn hevder klager at det er selskapet som skal holdes ansvarlig for at klager ikke rakk sin videreforbindelsen til Miami. Etter klagers syn burde SAS umiddelbart ha sørget for at de passasjerene med videreforbindelser ble booket om til SK1463.

Klager mener årsaken til forsinkelsen var tekniske problemer som ikke er å anse som ekstraordinære forhold i forordningens forstand. Videre mener han at SAS ikke har sannsynliggjort at de har gjort det som med rimelig kan kreves av dem for at klager skulle rekke sin flyforbindelse.

Klager krever etter dette standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

SK1461 ble forsinket som følge av freezing fog på Gardermoen som førte til forsinkelser grunnet de-icingkøer. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

SK1461 gikk fra gate etter ruteplan klokken 06.05, men måtte tilbake til gate fordi motorene måtte varmes opp av varmluft. Under helt spesielle meteorologiske forhold kan det bygges opp isbark (store snøkrystaller) på rotorbladene. Dette skjer veldig raskt og fører til at motorene i enkelte tilfeller må avises flere ganger. Noen ganger holder det ikke å avises motorene med den væsken som man bruker ved vanlig avising (en varm glykolblanding). I slike tilfeller må motorene avises med varmluft. Selv små mengder is kan ødelegge flyets aerodynamiske funksjoner, og avising med varmluft må gjøres veldig forsiktig. I slike tilfeller må også teknikere sjekke motorene for å utelukke at iskrystallene har påført motorene skader. Det var dette som var tilfellet her. Det var ikke en teknisk feil med flyet, men av sikkerhetsmessige årsaker blir rotorbladene/motorene sjekket av teknikere.

Det er ikke mulig å ta passasjerer/bagasje av flyet etter at flyet har gått fra gate eller mens man holder på med tekniske undersøkelser eller de-icing. Dette ville ha ført til ytterligere forsinkelser for alle passasjerene.

SK1463, flyet som klagers venn reiset med ble også forsinket på grunn av avising, men dette flyet fikk ikke iskrystaller i motoren og måtte derfor ikke avises med varmluft med påfølgende teknisk kontroll.

Klager ble booket om til første ledige fly via New York samme dag.

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**

Klager skulle reise fra Oslo til Miami via København den 23. november 2018 kl 06.05 med ankomst kl 13.55. SK1461 fra Oslo til København ble mer enn to timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via New York og ankom endelig bestemmelsessted kl 20.02, mer enn seks timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til forsinkelsen.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det den 23. november var såkalt freezing fog på Oslo Lufthavn/Gardermoen, og at dette førte til forsinkelser på grunn av avising/de-icingkøer.

SK1461 gikk fra gate etter ruteplan klokken 06.05, men måtte tilbake til gate, fordi iskrystaller hadde dannet seg i motoren og flyet derfor måtte avises med varmluft, med påfølgende teknisk kontroll av sikkerhetsgrunner.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes været. og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Når det gjelder klagers anførsel om at han burde fått gå av flyet mens det lå til gate og dermed unngått forsinkelsen, viser nemnda til SAS' forklaring at dette bare kan skje dersom passasjerer ikke har sjekket inn bagasje av sikkerhetsgrunner. Klager hadde sjekket inn sin bagasje, og denne måtte i tilfelle blitt tatt ut av flyet da regelen, igjen av sikkerhetsgrunner, er at bagasjen skal følge passasjerer.

Nemnda legger til grunn at når kapteinen bestemte at klager ikke fikk forlate flyet, skyldtes det at han vurderte det slik at flyet snart var klart til avgang, og at det ikke ville være tid til å ta ut bagasjen. Nemnda legger videre til grunn at det i alle fall ikke var tilstrekkelig tid til å få bagasjen lastet over på det flyet klager ønsket seg booket om til.

Nemnda mener etter dette at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette ikke rett til erstatning.

**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)