

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2017-01261

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til London via Oslo den 6. mars 2017 kl 17.05. SK4425 fra Tromsø til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted påfølgende morgen.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av parkeringsavgift i London grunnet forsinket ankomst.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4425 skulle operere ruten Longyearbyen - Tromsø - Oslo. Flymaskinen ankom Tromsø 1 time og 51 minutter forsinket som følge av værforholdene i Longyearbyen, samt teknisk feil på foregående flyvning Oslo - Tromsø - Longyearbyen. Flyet gikk fra Oslo 31 minutter forsinket grunnet teknisk feil, og det ankom Longyearbyen 59 minutter forsinket som følge av værforholdene (31 min teknisk + 28 min vær). Det vises til fremlagt dokumentasjon.

SK4425 ble ytterligere forsinket fra Longyearbyen grunnet de-icing, og ankom Tromsø 1 time og 51 minutter forsinket. Flymaskinen kunne fortsette til Oslo etter at passasjerer som skulle videre til Oslo hadde passert passkontrollen. Klager og hans reisefølge landet i Oslo kl 19.31, 1 time og 56 minutter forsinket.

Dersom SK4425 kun hadde vært 31 minutter forsinket som følge av teknisk feil ville klager ha rukket sin videreforbindelse til London med avgang kl 20.15. Minimum connection time på Gardermoen er 35 minutter. Det var som følge av værforholdene at klager ikke rakk flyet til London. Han ble booket om til påfølgende dag og ankom endelig bestemmelsessted kl 09.20 lokal tid.

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

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (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.

I dette tilfellet kom klager 1 time og 56 minutter forsinket til Oslo. Dette medførte imidlertid at han mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om og ankom først London påfølgende morgen.

Selskapet opplyser at den totale forsinkelsen skyldtes dels teknisk feil og dels dårlig vær, samt de-icing. Selskapet har dokumentert at den tekniske feilen var ansvarlig for 31 minutter av forsinkelsen, mens den øvrige forsinkelsen skyldtes dårlig vær.

Slik nemndas flertall - flysselskapenes representanter og leder - ser det, ankom SK4425 Longyearbyen 59 minutter forsinket som følge av værforholdene i Longyearbyen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

SK4425 ble ytterligere forsinket fra Longyearbyen grunnet de-icing, og ankom Tromsø 1 time og 51 minutter forsinket.

De-icing er etter nemndas flertalls syn å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. De-icing er en følge av værforholdene, og selv om de-icing ikke er uvanlig, er behovet for de-icing i likhet med andre følger av været uforutsigbart. Det er også uforutsigbart hvor lang tid en eventuell de-icing vil ta.

Dersom SK4425 kun hadde vært 31 minutter forsinket som følge av teknisk feil ville klager ha rukket sin videreforbindelse til London med avgang kl 20.15. Minimum connection time på Gardermoen er 35 minutter.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at selskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapet for ansvar etter forordningen. Forsinkelsen skyldes en kombinasjon av flere forhold:

Selskapet har opplyst at forsinkelsen til Longyearbyen på 59 minutter skyldtes 31 minutter grunnet teknisk svikt og 27 minutter grunnet sent innkommet fly på en annen flyvning. Selskapet hevder imidlertid at forsinkelsen på 27 minutter skyldtes dårlig vær langs ruten uten at dette er dokumentert. Mindretallet kan etter dette ikke se at forsinkelsen på 59 minutter skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Når det gjelder forsinkelsen i Longyearbyen på 56 minutter skyldtes denne henholdsvis 28 minutter de-icing og 28 minutter taxekø. Etter mindretallets syn er avising normalt ikke ekstraordinært, spesielt ikke i Longyearbyen i mars måned, men må tvert imot anses som en del av flyselskapenes ordinære drift som det må settes av tid til ved utarbeidelsen av flyplaner.

Oppsummert er mindretallet av den oppfatning at det bare er forsinkelsen på 28 minutter som følge av taxekøen som fritar selskapet for ansvar. Med en forsinkelse på 28 minutter ville klager ha rukket sin videreforbindelse. Mindretallet mener derfor klagerne har rett på standarderstatning

.

Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at forsinkelsene skyldtes været og de-icing, og at det var slike ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene. Klager ble booket om til påfølgende dag og ankom endelig bestemmelsessted kl 09.20 lokal tid.

Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning .

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)