

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00819

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Amsterdam via Oslo den 7. februar 2019 kl. 06.30 med ankomst kl. 10.05. SK821 fra Oslo til Amsterdam ble kansellert. Klager ble booket om via København og ankom endelig bestemmelsessted kl 16.50, omtrent syv timer forsinket.

Flyet ble først forsinket på grunn av is på flymotoren. Passasjerene ombord ble fortalt at flyet vårt sto i kø for å få fjernet isen og måtte derfor vente en god stund. Etter lang forsinkelse fikk de tilslutt en kontrabeskjed fra kapteinen som fortalte at SAS heller hadde valgt å kansellere avgangen.

Klager mener årsaken til kanselleringen ikke var værforhold, men mangel på crew.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK821 ble kansellert som følge av vanskelige værforhold, freezing fog, det vises til fremlagt dokumentasjon. SK821 måtte returnere til gate da vibrasjonene fra motoren var for sterke. Dette skyldtes is på motorbladene og utgjør en sikkerhetsrisiko. Det ble påregnet veldig lang forsinkelse grunnet lange køer for de-icing og fan heating (oppvarming av motorblader), og avgangen ble som følge av dette kansellert.

Klager ble booket om til neste ledige avgang via København.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerkjer

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det var vanskelige værforhold, freezing fog, som førte til at flyet fra Oslo til Amsterdam ble kansellert som følge av lang prosess med å fjerne isdannelser på flyet og oppvarming av motorbladene. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager ble booket om samme dag og ankom endelig bestemmelsessted i underkant av syv timer forsinket. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

## 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)