

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

0541/15F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Bergen - Hamburg via Oslo den 27. - 30. mars 2015 kl. 17:30. SK280 fra Bergen til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Det var kaotiske tilstander på Gardermoen, og etter to timer i kø fikk klager beskjed om at neste ledige fly til Hamburg først gikk den 29. mars. Hensikten med turen falt da bort og klager måtte avbryte reisen. Klager hadde forhåndsbestilt hotell og festivalbilletter i Hamburg som gikk tapt.

Etter enda flere timer i kø ble klager henvist til en perrong hvor det skulle gå buss fra Oslo til Bergen, klokken var da 00:50. Bussen gikk først kl. 04:05, så klager valgte å ta inn på hotell. Klager har hjerteproblemer, og hele hendelsen var en belastning for han.

Dagen etter ble det igjen flere timer i kø på Gardermoen, før klager til slutt ble satt på fly til Stavanger og busset videre til Bergen. De var hjemme rundt midnatt den 28. mars.

Det var ikke uvær i verken Bergen eller Oslo den 27. mars, klager stiller seg derfor undrende til flyselskapets begrunnelse. Klager stiller seg videre kritisk til SAS håndtering av situasjonen.

Klager krever refusjon av utgifter i ventetiden, samt refusjon av forhåndsbestilt hotell og festivalbilletter, til sammen kroner 8 872 + 74,70 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK280 ble forsinket som følge av ekstreme værforhold på Gardermoen den 26. mars, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble likevel sjekket inn til Oslo for å prøve å rekke sin videreforbindelse som også var forsinket. SK4829 fra Oslo til Hamburg med opprinnelig avgang kl. 19:05 tok av kl. 20:05, men klager rakk likevel ikke denne avgangen.

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.

SAS har refundert klagers utgifter til mat, transport og hotell i Oslo. SAS har videre refundert klagers flybilletter i sin helhet, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav om forhåndsbestilt hotell og festivalbilletter.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

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 (C-402/07) 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 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 forsinkelsen var en følge av vanskelige værforhold dagen før. Nemnda er av den oppfatning at det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen medførte at klager ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i Hamburg.

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 følgelig ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Flyet fra Bergen landet i Oslo 13 minutter etter at flyet til Hamburg tok av. Nemnda antar at man ved ombordstigningen i Bergen anså det som mest sannsynlig at klager ville rekke flyet til Hamburg. Man kan ha forståelse for klagers irritasjon over en unødvendig og anstrengende reise til Oslo, men nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste SAS for det som skjedde.

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

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager 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 nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*