

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00481

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Evenes til London via Oslo den 5. februar 2018 kl 17.55 med ankomst kl 21.35. SK4095 fra Evenes til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted om ettermiddagen den 6. februar. Klager mistet en dags arbeidsinntekt.

Årsaken til at flyet ble forsinket var no-show på tidligere avgang. Klager mener at å off-load passasjerers bagasje ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet, men en del av flyselskapets daglige drift. Klager stiller seg kritisk til at SAS kaller dette ekstraordinært kun for å unngå å utbetale kompensasjon.

Klager krever standarderstatning 400 euro, samt refusjon av en dags tapt arbeidsinntekt, 74 GBP.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4095 ble forsinket 58 minutter grunnet no-show på tidligere avgang. Fire passasjerer møtte ikke til gate og deres bagasje måtte off-loades av sikkerhetsmessige årsaker. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

SAS anser hendelsen å være ekstraordinær. At passasjerer ikke møter til gate er ikke noe flyselskapet kan forutse. I dette tilfellet måtte åtte kolli letes frem fra flyets lasterom. Dersom SAS skulle booket om passasjerer ville forsinkelsen blitt lengre.

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

### 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

I angjeldende sak ble flyindividet som skulle benyttes på klagers flight, forsinket femtiåtte minutter på grunn av at fire passasjerer ikke møtte til gate og deres bagasje måtte off-loades av sikkerhetsmessige årsaker. Denne forsinkelsen forplantet seg videre. SK4095 fra Evenes til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted om ettermiddagen den 6. februar. Klager mistet en dags arbeidsinntekt.

Spørsmålet i saken er om årsaken til forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik nemnda ser det, hender det regelmessig at passasjerer ikke kommer til gate på tross av at de har sjekket inn sin bagasje. Dette kan ha flere årsaker og som regel dreier det seg antakelig om forglemmelse av tid og sted, men det kan selvsagt også være farlige gjenstander i bagasjen som er sjekket inn. Å off-loades passasjerers bagasje i disse tilfellene må selskapene derfor gjøre av sikkerhetsmessige grunner, men nemnda anser ikke dette som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, men som en del av flyselskapets daglige drift.

På denne bakgrunn har nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - kommet til at klager har krav på standarderstatning med 400 euro. Klager har i tillegg krevet 74 GBP i tapt arbeidsinntekt, se nedenfor.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser bortfalle ved slike hendelser da ingen rimelige tiltak kan treffes for å forhindre at passasjerer ikke møter til gate og da må selvsagt bagasjen off-loades som en del av strenge sikkerhetsrutiner. Flyselskapet behøver dermed ikke betale standarderstatning, jf. forordningens innledende pt. 14.

Forordning 261/2004 begrenser ikke passasjerens rett til erstatning for individuelle tap klageren har hatt, jf artikkel 12 nr.1 første punktum. Imidlertid inneholder forordningen i 2. punktum en fradragsregel hvorefter standardkompensasjon skal fratrekkes en ytterligere individuell kompensasjon. Flyselskapet skal ikke betale mer enn full erstatning. I dette tilfellet overstiger standarderstatningen det påberopte individuelle tapet, og standarderstatning skal alltid utbetales når klager har krav på det.

Flertallet anbefaler at SAS utbetaler til klager standarderstatning med 400 euro.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler til klager standarderstatning med 400 euro.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)