

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av forsinkelse.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-04555

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt 6 personer, skulle reise fra Bergen via København til London den 4. september 2019. De skulle reise videre fra Heathrow med Flybee til Newquay i Cornwall samme kveld der de skulle på fem dagers ferie. Avgangen med SK1517 fra København ble forsinket og de ankom London tre timer og 5 minutter forsinket. De rakk derfor ikke sin videre forbindelse til Newquay.

SK 1517 skulle etter ruten landet på Heathrow kl 1730. Ut fra rutetid var det vel tre timer mellom ankomst til og avreise fra Heathrow. Ankomst og avreise gikk fra samme terminal. De forlot SK1517 på Heathrow ca. kl 20.35. Flyet videre til Cornwall hadde avgang kl. 20.40. Forsinkelsen medførte at de måtte overnatte i London og kjøpe nye flybilletter dagen etter.

Klager fremsatte krav om erstatning for utgifter til overnatting og nye flybilletter til SAS. Det er flere forhold klager reagerer på i sin klagekorrespondanse med SAS, der de tilsynelatende kunne hjelpe dem med utgiftene i sitt første svar og deretter avsto kravet om erstatning i sitt neste svar med henvisning til at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter - såkalte "air traffic restrictions (ATR)" uten nærmere forklaring på hva dette representerer. SAS viser til forsinket SLOT-tid og et forsinket fly inn til Dublin. Fra cockpit fikk passasjerene i klagers fly beskjed om at flyets besetning var forsinket inn til - og dermed fra - Dublin. Klager har heller ikke klart å tyde alle kodene i et vedlegg til svaret fra SAS. SAS har refundert deres utgifter til mat på Kastrup. Klager stiller spørsmål om hvor langt tilbake i tid en slik kjedereaksjon, som førte til deres forsinkelse, kan trekkes for at det skal være en ekstraordinær omstendighet?

Under ventetiden på Kastrup forsøkte klager og hans reisefølge å få plass på et annet fly, men alt var fullt. De fikk ingen informasjon om sine rettigheter og heller ikke tilbud om mat i ventetiden på ny avgangstid. Klager påpeker at de savner en skikkelig begrunnelse

for avslaget og at det kan virke som at hvis man ikke velger samme operatør, har man ingen rettigheter. I denne sammenheng var det ikke mulig å velge en samme operatør fra Bergen til Newquay på dette tidspunktet og sånn sett oppfatter klager det som urimelig dersom dette har betydning. Det at SAS i sitt tilsvaret til nemnda viser til sterk vind som årsak til forsinkelsene finner klager påfallende, all den tid han har etterspurt årsaken til det SAS har omtalt som en ekstraordinær hendelse i sin korrespondanse med klager. Klager mener SAS ikke har dokumentert eksistensen av og forbindelsen mellom de ekstraordinære omstendighetene og den aktuelle forsinkelsen. SAS har heller ikke dokumentert om noe ble gjort for å minimere følgene av forsinkelsen.

Klager fastholder sitt krav om dekning av deres utgifter, totalt NOK 19856, samt standarderstatning for 6 personer i henhold til EU-forordning 261/2004.

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

Klager med reisefølge hadde billetter for reise den 4. september 2019 med SK 2875 og SK1517 fra Bergen til London/Heathrow via København. I følge klager hadde reisefølget separate billetter for reise fra Heathrow til Newquay med BE2188 kl.20.40.

Dessverre ble SK1517 med planlagt avgang kl. 16.30 og planlagt ankomst kl. 17.30, forsinket på grunn av restriksjoner i luftrommet og på flyplassen i Dublin på foregående avgang. Ny avgangstid var kl.19.07, og dette førte til at SK1517 ankom Heathrow kl. 20.17, 2 timer og 47 minutter forsinket.

Foregående flyvning SK538 ankom København 148 minutter forsinket på grunn av restriksjoner ved flyplassen i Dublin forårsaket av sterk vind. SK1517 ble ytterligere 15 minutter forsinket på grunn av sterk vind som førte til restriksjoner i luftrommet over London Heathrow. SAS viser til trafikklogger og metarrapporter denne dagen.

Forsinkelsen av SK1517 var forårsaket av værforholdene i Dublin og London og dette må ansees som en ekstraordinær hendelse. Reisefølget hadde ikke gjennomgående billetter. Deres kontrakt med SAS ble avsluttet ved ankomst Heathrow. SAS kan ikke svare for at reisefølget ikke rakk sin forbindelse videre til Newquay og de kostnadene dette påførte reisefølget. Dersom reisefølget hadde hatt gjennomgående billetter ville de fått omrutet billettene kostnadsfritt. SAS har utbetalt NOK 2 269 til dekning av utgifter til forpleining på Kastrup.

Reisefølget ankom sin destinasjon under tre timer forsinket. Dette fritar flyselskapet for å utbetale kompensasjon i henhold til forordningen. Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

### **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. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet fremgår det av dokumentasjon fra SAS at SK1517 landet i London kl. 20.17. SAS har anført at dette var den faktiske ankomsttiden. Det er imidlertid tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises i den forbindelse til EU-dom C-452/13 (*Germanwings*) og EU-kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Dersom det legges til fem minutter slik praksis er i norsk og dansk nemnd når flyselskapet ikke har dokumentert på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, er forsinkelsen i dette tilfellet på totalt to timer og 52 minutter. Som følge av dette har ikke klager og hans reisefølge krav på standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til hotell og nye flybilletter etter forsinket ankomst til London. Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktfører er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport, med mindre han godtgjør at «han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Etter nemndas syn er det ikke upåregnelig for SAS at passasjerene har planlagte videre forbindelser på separate billetter. Flyselskapet vil derfor kunne være ansvarlig for utgifter til hotell og nye flybilletter som følge av en flyforsinkelse.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at dårlig vær i form av sterk vind i Dublin medførte trafikkrestriksjoner på flyplassen der. Klagers fly fikk av den grunn en forsinket ankomst på innkommende flyving fra Dublin til København, som igjen medførte en følgeforsinkelse for avgangen for klagers fly til London. Videre er det fremlagt dokumentasjon for at den forsinkede ankomsten til Heathrow også skyldtes vindforholdene der. Forsinkelser som følge av sterk vind og trafikkrestriksjoner ved flyplassen har ikke flyselskapet kontroll over.

Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om dekning av utgiftene til hotellovernatting og nye flybilletter etter forsinket ankomst til London.

Nemnda viser avslutningsvis til klagers anførsler om manglende og utydelige svar på årsaken til forsinkelsen i sin klagekorrespondanse med flyselskapet, og vil bemerke at

SAS i sin korrespondanse med klager burde kunne fremlagt og dokumentert tydeligere både årsaken til forsinkelsen og forsinkelsens lengde ved ankomst London.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)