

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

11.01.2018

### Saksnummer

2017-00578

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Manchester via København den 23. februar 2017 kl 18.10. SK2869 gikk fra Bergen noe forsinket, men klager ble forklart at hun ville rekke sin videreforbindelse kl 20.05 med SK1545. Da klager ankom København var flyet videre først forsinket, men ble senere kansellert. SK1545 var siste fly til Manchester den dagen. Dersom klager hadde blitt informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt kunne hun har rukket å kjøpe ny billett med annet selskap samme kveld.

En annen passasjer har mottatt 250 euro for hendelsen, klager stiller seg kritisk til slik forskjellsbehandling.

Klager skulle bli hentet i Manchester av en bekjent. Denne personen pådro seg utgifter for 2x110 km kjøring til og fra flyplassen.

Klager mistet en arbeidsdag i Manchester den 24. februar og et viktig møte.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av tapt arbeidsfortjeneste kroner 1 500, samt refusjon av flybilletten, kroner 1763.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1545 ble kansellert som følge av værforholdene på flyplassen i København, store snømengder som førte til kaotiske forhold med snørydding og de-icing. Det vises til fremlagt dokumentasjon. SAS håpet i det lengste at SK1545 kunne operere, men måtte til slutt kansellere avgangen.

Klager ble booket om til neste ledige avgang påfølgende dag, og ankom Manchester lokal tid kl 09.59. Klager mottok forpleining, og har fått dekket telefonutgifter med kroner 266.

SAS beklager at det på et tidlig tidspunkt ble utbetalt erstatning på feil grunnlag. En slik feil gir likevel ikke grunnlag for utbetaling.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll. SAS viser til lik sak behandlet i dansk nemnd hvor SAS fikk medhold.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### **Nemnda bemerker**

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. Selskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

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.

Nemnda mener SAS har godtgjort at klagerens flygning fra København til Manchester med planlagt avgang kl. 20.05 ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at Kastrup flyplass om ettermiddagen og kvelden angjeldende dag ble rammet av store snøfall og fikk problemer med å avvikle de-icing og snørydding. Dette ledet til flere kanselleringer og store forsinkelser på flere avganger.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Selskapet har vist til at de ikke kunne tatt noen forholdsregler for å unngå følgene av de ekstraordinære omstendighetene og viser til at klager ble booket om til første ledige avgang.

Klager har fremholdt at SAS har betalt standarderstatning til andre passasjerer med samme billetter, og at det er en usaklig forskjellsbehandling. SAS har svart at utbetalingene skjedde ved en feil. Nemnda kan ikke se at dette gir klageren rett til erstatning.

Nemnda mener at klageren ikke har krav på erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav på erstatning.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)