

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-00896

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 15. februar 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med SK4546 fra Oslo til Alta. De skulle ha landet i Alta kl. 14.00. Da flyet nærmet seg Alta, kunne det imidlertid ikke lande grunnet dårlig sikt. Flyet satte da kurs mot Tromsø for å fylle drivstoff, og kapteinen informerte passasjerene om at de ville prøve å lande på nytt i Alta etter å ha fylt drivstoff. I Tromsø fikk passasjerene imidlertid beskjed om at flyet måtte tilbake til Oslo. Etter ankomst på Gardermoen ble klager og medpassasjerene omruttet til SK6300 fra Gardermoen til Alta med avgang dagen etter. De ankom Alta kl. 09.58, over 19 timer forsinket.

Klager har forståelse for at det var dårlige værforhold den aktuelle dagen og at flyet ikke kunne lande i Alta på det aktuelle tidspunktet. SAS pliktet imidlertid å få passasjerene raskest mulig til Alta, og SAS kunne ha forkortet forsinkelsen. Beslutningen om å fly tilbake til Gardermoen ble antakelig gjort for å begrense følgeforsinkelsene for fly og mannskap, noe som er forståelig, men likevel ikke relevant for klager.

Et alternativ kunne vært å forsøke å lande i Alta igjen på et senere tidspunkt. Det sluttet å snø i Alta litt senere på dagen. Widerøe landet i Alta kl. 15.43, kl. 16.20 og kl. 19.07 samme dag.

SAS kunne eventuelt ha satt opp buss til Alta eller tilbudt passasjerene som kun reiste med håndbagasje og SAS Plus-billetter, omruting fra Tromsø til Alta med WF926, som hadde avgang fra Tromsø kl. 17.00 den 15. februar, og som hadde ledige seter. Klager spurte om dette var mulig, men dette ble avvist. Klager opplyser at rundt ti passasjerer valgte å gå av flyet i Tromsø og kjøpe egne billetter til Alta. Dette viser at SAS hadde hatt tid til å ordne med alternativ transport fra Tromsø til Alta.

SAS kunne videre ha satt opp et nytt fly fra Oslo til Alta om kvelden den 15. februar eller ha valgt å omrute passasjerene med barn, SAS Plus-billetter og kun håndbagasje til Norwegians flyvning DY328 fra Gardermoen til Alta via Tromsø, som gikk fra OSL kl. 19.30 den 15. februar.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per passasjer, totalt 750 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, eventuelt utbetalt i EuroBonus-poeng.

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

Flyet som skulle operere SK4546, gjorde forsøk på å lande i Alta, men dro deretter til Tromsø, da værforholdene ikke var gode nok for å kunne lande i Alta. Da værutsiktene tilsa at forholdene ikke ville bedre seg med det første, ble det tatt en beslutning om å returnere til Oslo og fly passasjerene til Alta morgenen etter med et ekstrasfly (SK6300). Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

I situasjoner med dårlige værforhold og omdirigeringer blir alternativer nøye vurdert, og beslutningene blir tatt ut fra en helhetsvurdering der besetningens maksimale antall tillatte arbeidstimer og drivstoff er to viktige faktorer.

Dette var sent på ettermiddagen, og det var ikke mulig å skaffe til veie besetning og flymaskin for å fly til Alta samme kveld. SAS hadde allerede sendt et ekstrasfly til Evenes for å hente passasjerer som fikk sin flyvning kansellert på grunn av været.

Rotårsaken til at klager og medpassasjerene ble forsinket var dårlige værforhold i Alta, noe som er ekstraordinære omstendigheter og utenfor flyselskapets kontroll.

Ved å sette inn et ekstrasfly som kunne frakte passasjerene neste morgen, kl. 08.15, til Alta, mener SAS at det ble truffet rimelige tiltak for å frakte passasjerene raskest mulig til ankomststedet.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det samme gjelder forsinkelser som overstiger tre timer. 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik 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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken omdirigeringen og forsinkelsen den medførte eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble omdirigert som følge av værforholdene ved Alta lufthavn. Flyet ble omdirigert til Tromsø da flyet ikke klarte å lande i Alta. SAS har videre forklart inngående hvordan veien videre ble vurdert, og at det beste alternativet var å fly til Oslo og sette opp et nytt fly derfra neste morgen.

Klager har etter nemndas vurdering ikke rett til standarderstatning i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)