

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert flyvning.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-04023

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Longyearbyen den 8. november 2018 kl. 14.45 med SK4425 via Tromsø med ankomst Oslo kl. 19.00, men flyet kom aldri. Det ble først oppgitt til en kollega av klager at det skyldtes teknisk feil, før det ble korrigert til mangel på besetning og vær. Klager ble omrutet til SK6301 med avgang 9. november kl. 14.40. Denne flyvningen ble innstilt på grunn av tekniske problemer. Klager viser til skriftlig bekreftelse fra SAS. For andre gang ble passasjerene sendt tilbake til Longyearbyen med beskjed via sms om at de var booket om til SK6301 den 10. november kl. 11.00. Klager ankom Oslo nesten to døgn forsinket.

Klager sendte inn krav om standarderstatning på 400 euro både for SK4425 og SK6301 til SAS. Dersom SK4425 ble innstilt på grunn av været så er det i orden, men av klagers medreisende er det 17 personer som har fått erstatning utbetalt fordi det skyldtes teknisk feil og mangel på flybesetning og 13 personer som har fått avslag med begrunnelsen at det skyldtes været. Klager stiller spørsmål ved klagebehandlingen og at årsaken til kanselleringen har endret seg etter at SAS mottok flere krav enn først antatt. I tillegg mener klager at de ikke kan avvise hans krav om erstatning for kanselleringen av SK6301 og vise til været i forbindelse med kanselleringen av SK4425 som årsak. Dette fordi både kapteinen og ansatte på flyplassen bekreftet at det skyldtes tekniske problemer.

Klager fastholder sitt krav om standarderstatning på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var opprinnelig booket på rute SK4425 mellom Longyearbyen og Oslo den 8. november 2018. Maskinen som var satt opp til å fly klagers flyvning hadde registreringsnummer LN-RRL. Denne maskinen var programmert til å fly en såkalt transitflyvning fra Oslo til Longyearbyen via Tromsø. Dette betyr at flyet skulle gjøre en

mellomlanding i Tromsø for å ta av passasjerer som ikke skulle helt til Longyearbyen, og få på eventuelle nye. Flyet måtte imidlertid omdirigeres til Evenes på grunn av dårlig vær i Tromsø. Det vises til fremlagt dokumentasjon og METAR rapport.

Da flyvningen fra Oslo via Tromsø til Longyearbyen i utgangspunktet er ganske lang, ble det etter omdirigeringen nødvendig å regne på arbeidstiden til besetningen. Det ble funnet ut at forsinkelsen de opplevde på grunn av omdirigeringen til Evenes, ville føre til at de ikke rakk å fly opp til Svalbard og så ned til Oslo igjen før de gikk utover sin maksimalt tillate arbeidstid. En av utfordringene var at flyet uansett måtte til Tromsø, både for å slippe av passasjerer som skulle av i Tromsø, ta på nye passasjerer, samt gjennomføre passkontroll av samtlige passasjerer som skulle til Longyearbyen. På returen fra Longyearbyen måtte de ha gjort akkurat det samme. Det avgjørende har likevel vært ventetiden i Evenes hvor flyet og besetning stod på bakken i drøye to timer i påvente av bedre vær og mulighet for å lande i Tromsø. SAS kan ikke kontrollere været, herunder landingsforhold i Tromsø. Det er på grunn av disse værforholdene at besetningen gikk ut på arbeidstid, og SAS har heller ingen mulighet til å gå utenom disse bestemmelsene. Grunnårsakene til kanselleringen er dermed klart ekstraordinære omstendigheter etter forordningen, og SAS er ikke pliktige til å betale ut erstatning.

Det ble besluttet å sette opp en ekstrasflyvning til Svalbard. Denne maskinen - med registreringsnummer LN-RRK- fløy dermed de passasjerene som opprinnelig skulle vært i Longyearbyen opp til Svalbard, for så å ta med passasjerene som stod fast der hjem igjen. Under siste fasen av landingen i Longyearbyen oppdaget imidlertid pilotene at høyderoret ikke fungerte som det skal og at det var blitt «tregt». Dette kan skyldes flere ting, og man tror i dette tilfellet at det var is og/eller frostvæske som var frosset fast på kontrollene som styrer roret. Teknikerne som utførte en inspeksjon fant ikke noe og kunne dermed ikke konkludere med det ene eller andre. Det ble likevel funnet spor av fuktighet, og man har derfor en teori om at dette kan stamme fra deicing væske som ble spylt over flyet før avgang fra Oslo. Det var med andre ord ikke en klar teknisk feil med flyet som SAS kunne kontrollert. Feilen oppsto plutselig, selv om alle rutiner har vært fulgt. SAS har videre tatt kontakt med Boeing for å få klarhet i hva som skjedde. Boeing har imidlertid ikke rukket å svare SAS før utløpet av fristen for innsendelse av tilsvaret.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning SK4425 fra Longyearbyen til Oslo via Tromsø den 8. november 2018 ble kansellert. Klager ble omrutet til ny avgang et døgn senere med SK6301, men også denne avgangen ble kansellert. Klager ble booket om på nytt til samme avgang den 10. november og ankom Oslo to døgn forsinket.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Flyselskapet SAS har opplyst at det var værforhold som var årsaken til at SK4425 ble kansellert, og dokumentert med METAR og logger som beskriver hendelsen. Nemnda mener at SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av tett tåke. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise. Nemnda påpeker at i henhold til EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen av 15. juni 2016 har passasjerene rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er accepteret i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

SAS har opplyst at kanselleringen av SK6301 ble forårsaket av tekniske problemer. Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er fabrikasjonsfeil, skader på flyet på grunn av sabotasje eller terrorhandlinger, og videre ved birdstrike, lynnedslag og foreign object damage.

SAS har ikke fremlagt noen dokumentasjon på at den tekniske feilen ble forårsaket av noen av ovennevnte punkter, selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - anbefaler etter dette at SAS utbetaler 400 euro til klager.

Mindretallet - bransjerepresentantene - har en annen oppfatning og mener at disse retningslinjene ikke er bindende i EU-retten. Det finnes ingen EU-dommer som omhandler 261/2004 hvor disse er nevnt.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Camilla Dragvoll (Ticket)