

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse som følge av sandstorm.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2021-00414

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Bardufoss til Alicante via Oslo den 29. februar 2020 på følgende reiserute:

SK392 BDU OSL 06.40-08.30

SK4675 OSL ALC 11.10-15.00

SK392 ble forsinket til kl 10. 45 slik at klager mistet sin videreforbindelse fra Gardermoen. Han ble booket om via Stockholm, og ankom Alicante kl 20.24, mer enn fem timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til kanselleringen av SK392 var mangel på piloter. Dagene i forveien skapte en massiv sandstorm på Kanariøyene problemer for alle flyselskap som enten skulle fly dit, eller som allerede hadde fly stående der. For SAS sin del resulterte dette i at fem fly med full besetning ble stående fast uten mulighet til å returnere til Skandinavia. Sandstormen varte fra 22. til 24. februar, men på grunn av at sand hadde blåst rundt flyene - og spesielt inn i motorene - måtte flyene inspiseres av teknikere fra Boeing. Dette medførte at noen av flyene ble stående igjen så lenge som til den 27. februar klokken 18.00.

Som følge av at fly sto "værfast" på Kanariøyene satte SAS opp flere ekstrasfly for å hente passasjerer. Disse flyene måtte naturligvis også bemannes, og konsekvensen av dette ble da at det fantes færre piloter på standby og at sårbarheten dersom det skulle oppstå annet, slik som sykdom etc. økte betydelig. Det er også naturlig å trekke frem at

besetningen som til slutt kom hjem fra disse flyvningene skulle ha sin myndighetspålagte hvile. Det er dessverre veldig vanskelig for selskapet å vise til noen konkret sammenheng i akkurat dette tilfellet, og beskrivelsen av situasjonen blir derfor noe generell. Det må likevel bemerkes at denne spesifikke flyvningen har fått koden FD (Lack of flight deck crew) som er en konsekvens av det ovennevnte.

SAS anfører at flyselskapet må innrømmes noen dager til å hente seg inn igjen etter et slikt ekstremvær som setter deler av produksjonen ut av spill. Selv om det er vanskelig å konkretisere det i hvert enkelt tilfelle er det likevel utvilsomt at en slik hendelse vil ha en dominoeffekt på etterfølgende dager da det vil være færre tilgjengelige besetningsmedlemmer, så vel kabinansatte som piloter. Det er til slutt denne dominoeffekten som gjorde seg gjeldene, og klagers flyvning ble forsinket på grunn av pilotmangel. Et moment som konkretiserer saken noe er at det var tre fly som måtte bli over natten i Las Palmas den 29. februar, samme dag som klagers flyvning. SAS viser til den daglige operasjonelle rapporten der det fremgår at situasjonen rundt ressurser - især piloter - var prekær som følge av blant annet sandstormen og disse tre flyene som fortsatt sto sandfast.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke SAS erstatningspliktig dersom flyvningen ble kansellert eller forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter. SAS ser at en generell pilotmangel i seg selv ikke er en ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten. Likevel vil SAS anføre at pilotmangel på grunn av en slik hendelse som sandstormen, må være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar for erstatningsplikten. SAS traff rimelige tiltak ved å bruke opp standbypoolen på å sende ned nye fly til Kanariøyene. I en slik situasjon - hvor det verken finnes fly eller besetning - må nødvendigvis ruter og flyvninger prioriteres da det ikke er mulig å fly alle.

Klager og hans reisefølge ble booket om til første tilgjengelige flyvning samme dag via Stockholm, som ankom Alicante kl 19.45, istedet for kl 15.00.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

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

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

SAS har forklart at kanselleringen skyldes sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Nemnda legger til grunn at denne sandstormen førte til en rekke forsinkelser og kanselleringer av flyvninger til og fra Kanariøyene i denne

perioden. Nemnda er av den oppfatning at sandstorm er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda er enig i at selskapet må gis noe tid til å innhente seg i en slik situasjon. Kravene til dokumentasjon blir imidlertid strengere jo mer tid som går etter sandstormen.

Etter nemndas syn har ikke flyselskapet dokumentert at de har iverksatt rimelig tiltak for å redusere følgene av sandstormen. Det er blant annet ikke redegjort for om passasjerer ble forsøkt omrutet til andre selskaper, og det er heller ikke redegjort for hvordan selskapet har disponert sin besetning. Klagers forsinkelse den 29. februar er begrunnet med pilotmangel, blant annet fordi tre flyvninger med besetning ble stående igjen i Las Palmas frem til 29. februar. Det er ikke gitt noen nærmere forklaring eller dokumentasjon på årsakssammenheng med at klagers flyvning ble forsinket.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler 400 euro per person, totalt 800 euro, i standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)