

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01756

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Manila til Trondheim via Doha og Oslo den 24. februar 2020 kl 18.15 med ankomst 25. februar kl 09.05. Siste flight på avgangen SK332 fra Oslo til Trondheim med avgang kl 08.05 ble kansellert, og klager ble booket om på SK342 kl 12.50. Hun ankom endelig bestemmelsessted mer enn fire timer forsinket. Klager fikk melding om kanselleringen den 24. februar kl 22.43.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble booket om på SK336 med avgang kl 09.00 istedet, forsinkelsen ville da kun blitt på en time.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK332 ble kansellert grunnet mangel på fly som følge av sandstormen på Kanariøyene.

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 seks 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 flyet - og spesielt inn i motorene - måtte flyene inspiseres av teknikere fra Boeing.

Som følge av at fly stod "værfast" på Kanariøyene satte SAS opp flere ekstrasfly for å hente passasjerer. Disse flyene må naturligvis også bemannes, og konsekvensen av dette vil da være at det finnes færre piloter på standby og at sårbarheten dersom det skulle oppstå annet, slik som sykdom etc. øker betydelig. Det er også naturlig å trekke frem at besetningen som til slutt kommer hjem fra disse flyvningene skal ha sin myndighetspålagte hvile.

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.

Etter forordningen er SAS ikke erstatningspliktige dersom flyvningen ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter. SAS ser at en generell pilotmangel og omdisponering av fly i seg selv ikke er en ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten. Likevel anføres det at omdisponering på grunn av en slik hendelse som sandstormen må være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar erstatningsplikten. SAS har allerede truffet rimelige tiltak ved å bruke opp standbypoolen på å sende ned nye fly til Kanariøyene. I en slik situasjon - hvor det hverken finnes fly eller besetning - må nødvendigvis ruter og flyvninger prioriteres da det ikke er mulig å fly alle.

Det gjøres vurderinger i forhold til hvor mange passasjerer som blir berørt og hvor det er mest praktisk å ta fly og mannskap fra når ruter må omdisponeres. I akkurat dette tilfellet var det klagers fly fra Oslo til Stavanger som måtte vike for at andre ruter fikk operere som planlagt. Det er sterkt beklagelig at akkurat klagers flyvning ble kansellert, men det må være flyselskapets fulle rett og selv prioritere hvilke flyvninger som opererer uten at det skal utløse erstatningsplikt gitt de ekstraordinære omstendigheter. Klager ble booket om til å fly kl. 12.50. SAS har dermed oppfylt kravet om å ombooke klager snarest mulig.

SK336 med avgang kl 09.00 var helt fullbooket, det var derfor ikke mulig for klager å få plass på denne avgangen.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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 artiklene 5 og 7.

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

Nemnda mener at SAS har godtgjort at det foreligger en tilstrekkelig årsakssammenheng mellom værforholdene (sandstormen) og kanselleringen av klagers flyvning. Slik nemnda ser det, var det sandstormen som var rotårsaken til kanselleringen av klager sin flyvning. Nemnda mener at værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter som

ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det var heller ikke mulig å booke klager om til SK366 da denne var fullbooket. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 grunnet kanselleringen av SK332.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)