

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering og forsinkelse

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00743

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stockholm til Stavanger via Oslo den 24. februar 2020 med SAS sine flyvninger SK491 og SK4045. Planlagt avgangstid fra Stockholm var kl. 15.40 med ankomst i Oslo kl. 16.40. Deretter videre kl. 18.00 med ankomst på sitt endelige bestemmelsessted Stavanger kl. 18.55. Klokken 16.37 på avreisedagen fikk klager beskjed om at SK4045 fra Oslo til Stavanger var kansellert. Ombooking til nytt fly var inkludert. Bakgrunn for kanselleringen var ikke oppgitt. Det ble senere oppgitt muntlig at årsaken var teknisk feil på flyet. Klager ble først proaktivt ombooket via Bergen. Denne ombookingen lot seg imidlertid ikke gjøre grunnet for kort mellomlanding i Oslo, noe sen ankomst på klagers opprinnelige flyvning fra Stockholm og det at klager måtte via tollen grunnet transport av dyr. Hun ble ombooket til SK4051 med avgang kl. 21.55. Denne ble forsinket og ca. avgang ble kl. 01.00 den 25. februar.

Klager har fått beskjed fra SAS at flyvningen ble kansellert grunnet sandstormen på Gran Canaria. Dette er etter klagers syn ikke relevant sett opp mot mediebildet og informasjon gitt at det ikke ble foretatt noen redningsoperasjoner fra SAS mandag den 24. februar. Videre kan en ikke skylde på andre forsinkelser/kanselleringer grunnet en force majeure-hendelse på en helt annen rute dager i forkant.

Klager har på bakgrunn av dette fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bakgrunnen for kanselleringen var 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. februar 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. 21.55. Denne avgangen ble forsinket under tre timer. Klager anses dermed å ha oppfylt kravet om snarest mulig.

Nemnda bemerker

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 forsinkelsen 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. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 grunnet kanselleringen av SK4045.

Spørsmålet er videre om klager kan ha rett på erstatning grunnet forsinkelsen av flyvningen hun ble ombooket til: SK4051.

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen var under tre timer, eller skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10)

SK4051 hadde ifølge opplastet dokumentasjon planlagt ankomsttid i Stavanger kl. 22.50. I følge opplastet dokumentasjon fra SAS hadde flyet "actual time of arrival" kl. 01.48 (+1), dvs 2 timer og 58 minutter forsinket. Nemnda kan ikke se at SAS har presisert om dette var tidspunktet flyet parkerte ved gaten eller da døren ble åpnet. Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har en slik praksis. Ettersom SAS ikke har forklart eller dokumentert nærmere hvilket tidspunkt døren på flyet ble åpnet, legges det fem minutter til "actual time of arrival". Nemnda kommer med dette frem til at forsinkelsen var på 3 timer og 3 minutter. Nemnda finner ikke at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette rett på standarderstatning på 250 euro for forsinkelsen av SK4051 den 24/25. februar 2020.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager for forsinkelsen av SK4051.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)