

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellert avgang etter sandstorm på Kanariøyene.

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-00978

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billetter med SK264 den 1. mars 2020 fra Bergen kl 11.20 med planlagt ankomst til Oslo kl 12.10. På kvelden den 29. februar fikk de beskjed om at avgangen var kansellert som følge av problemer etter at det hadde vært sandstorm på Kanariøyene. De ble omrutet til SK278 med avgang samme ettermiddag kl 16.50 og ankom Oslo kl 17.40 med en forsinkelse på 5 timer og 30 minutter. Klager stiller spørsmål ved hva denne sandstormen som inntraff 22. til 24. februar, med ettervirkning til 27. februar, hadde å gjøre med deres avgang fra Bergen som den 1. mars.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til kanselleringen av SK264 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 kansellert 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. 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 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. Det er derfor naturlig at en høyfrekventert rute ble kansellert for at færrest mulig skulle oppleve lange forsinkelser. Klager ble booket om til samme rute neste dag, noe som oppfyller kravet om snarest mulig ombooking.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **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 har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og lederen, 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 flertallets 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 1. mars er begrunnet med pilotmangel blant annet fordi tre flyvninger måtte bli over natten i Las Palmas den 29. februar. Det er ikke gitt noen nærmere forklaring eller dokumentasjon på årsaken til dette.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at SAS har forklart og dokumentert gjennom daglig driftsrapport at de hadde tre flymaskiner som sto fast på Kanariøyene frem til 27. februar som følge av at de måtte sjekkes av teknikere fra Boeing før de kunne settes i trafikk igjen. I tillegg til at tre flyvninger måtte utsettes til dagen etter gjorde at det var mangel på piloter og besetning til å betjene klagers flyvning den 1. mars. Nemnda legger til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt i denne perioden. SAS har vist til at gjennom å kansellere høyfrekventerte ruter, som i dette tilfellet Oslo-Bergen, så ville færrest mulig passasjerer rammes av lange forsinkelser disse dagene. Nemnda mener derfor at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager og hans familie har dermed ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro per person, totalt 500 euro, i standarderstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler 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)