

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert flyvning.

### Dato

08.10.2019

### Saksnummer

2018-04456

### 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. På flyplassen i Longyearbyen ble de reisende informert om at kanselleringen skyldtes både værforhold og problemer med besetningen. Klager ble omrutet til en flyvning dagen etter og ankom Oslo med en forsinkelse på ca. ett døgn. På Oslo lufthavn fikk klager utdelt en bekreftelse fra SAS på den kansellerte reisen og på denne står det "Ad hoc change: cnl reason: oper", noe han fikk forklart at betyr "teknisk feil".

Klager reiste med en gruppe på totalt 31 personer. Hittil har 15 av disse fått innvilget sine krav om erstatning og fått 400 euro pr. person utbetalt. Resten av reisefølget har fått avslag. Klager aksepterer at dårlig vær ikke gir rett til erstatning for kansellert reise, men mener at mangel på flybesetning eller teknisk feil ikke er fritagende for flyselskapets erstatningsansvar.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### 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 tillatte 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. Klager var imidlertid en av de passasjerer som fikk plass på SK4425 dagen etter, 09 november og ble booket om til denne maskinen.

For at SAS skal være fritatt for erstatningsplikten må årsaken til kanselleringen være av ekstraordinære art. SAS må i tillegg ha truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen eller kanselleringen. I dette tilfellet er rotårsaken til kansellering dårlig vær- tåke som gjør at sikten er for dårlig til å lande - noe som etter forordningen er ekstraordinært. Hva gjelder kravet om å treffe rimelige tiltak anser SAS det som tilstrekkelig og rimelig at klager ble booket om til første mulige alternativ som var dagen etter, i tillegg til at SAS sendte opp to nye fly, derav ett tomt, for å få resterende passasjerer hjem.

Tidligere utbetalinger av erstatninger i forbindelse med hendelsen skyldes feil fra SAS' side.

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 ett 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 artiklene 5 og 7.

Flyselskapet SAS har opplyst at det var værforhold som var årsaken til at SK4425 ble kansellert, og dette er 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.

Klager har etter dette ikke rett til erstatning.

Klager har fremholdt at SAS har betalt standarderstatning til andre passasjerer med samme billetter. Flyselskapet har fremholdt at utbetalingene er skjedd ved en feil.

Nemnda ser ikke at klager har rett til erstatning for usaklig forskjellsbehandling.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)