

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01500

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

21. februar 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med SK4496 fra Oslo til Longyearbyen, med planlagt ankomst kl. 00.30 i Longyearbyen. På grunn av værforholdene kunne ikke flyet lande i Longyearbyen, slik at det måtte returnere til Oslo. Reisefølget ble deretter omrutet til SK4490 fra Oslo til Longyearbyen, med planlagt avgang fra Oslo kl. 09.30 dagen etter.

Klager og medpassasjerene ble imidlertid, før ombordstigningen til SK4490 startet, informert om at de ble omrutet til en ny flyvning, SK6300, med avgang kl. 23.00 samme dag. Reisefølget ankom Longyearbyen kl. 02.07, over 24 timer forsinket.

Klager opplyser om at dette ikke var noen frivillig omruting og at de på tidspunktet for omrutingen ble informert om at flyet som skulle operere SK4490, var overvektig på grunn av for mye drivstoff og at det dermed ikke kunne ta dem med. Det er av klagers oppfatning at det var dette som var grunnen til at de ble omrutet til SK6300.

Klager anfører at SAS i tilsvaret sitt opplyser om at over fem timer av den totale forsinkelsen skyldtes andre årsaker enn værforholdene. Videre påpeker klager at SAS i tilsvaret oppgir at omrutingen av passasjerene fra SK4490 til SK6300 ikke skyldtes værforholdene. Klager anfører dessuten at SK4496 var fullbooket, og værforholdene var de samme som dagen etter, da SK4490 skulle gå fra Oslo. SK4496 hadde tilstrekkelig drivstoff til å returnere til Oslo dagen før. Klager stiller seg derfor undrende til at SK4490 ikke kunne frakte reisefølget, da de samme værforholdene og vektbegrensningene gjaldt. Klager viser i den forbindelse til informasjonen de fikk da de ble omrutet og anfører at alt dette tilsier at flyet ble fylt med for mye drivstoff. Klager anfører i tillegg at SAS i tilsvaret sitt ikke har kommet med noen bevis som motbeviser dette.

Som følge av nektet ombordstigning på SK4490 krever klager standarderstatning på 400 euro for hele reisefølget, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av tapt hotellovernatting (1365 kroner) og forhåndsbestilt tur med hundeslede (4350 kroner).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS fylte ikke flyet som skulle operere SK4490, med for mye drivstoff, slik klager hevder. Dersom klager mener å ha fått oppgitt dette som grunn, må dette bero på en misforståelse.

På grunn av værforholdene i Longyearbyen ble det fylt på ekstra drivstoff, i tilfelle flyet ikke ville klare å lande på Longyearbyen og måtte returnere til Oslo for å lande trygt der. Dette førte til vektbegrensninger, noe som har sammenheng med sikkerheten. SAS var dermed nødt til å flytte noen passasjerer fra SK4490 til SK6300, som var et ekstrasfly som ble satt inn for å frakte alle passasjerene som skulle fra Oslo til Longyearbyen. Grunnen til at klager og medpassasjerene ble omrutet til ekstrasflyet, var at de var de siste som ble omrutet til SK4490 og ikke blant de opprinnelige passasjerene på SK4490.

Rotårsaken til forsinkelsen var værforholdene i Longyearbyen. Det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon. Værforhold anses som en ekstraordinær omstendighet, og SAS har iverksatt alle rimelige tiltak for å frakte klageren og medpassasjerene så raskt som mulig til Longyearbyen.

Klagers krav kan derfor ikke imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager og to medpassasjerer hadde billett til og var om bord på SK 4496 Oslo – Longyearbyen 21 februar 2019 med avgang kl. 21.35. På grunn av glatt rullebane på Longyearbyen ble landing nektet og flyet returnerte til Oslo. Klager og hans følge ble omrutet til SK 4490 med planlagt avgang 22 februar kl. 09.30. SK 4490 landet på Longyearbyen kl. 19.36 drøyt 7 timer forsinket. Klager og hans følge ble imidlertid nektet ombordstigning på SK 4490 før avgang, og ble deretter mot sin vilje omrutet til oppsatt ekstrasfly SK 6300 med avgang samme dag kl. 23.00 og ankomst Longyearbyen kl. 02,07 (+1). Klager har krevd standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 med 3 x Euro 400 = Euro 1 200, samt refusjon for forhåndsbetalt, ikke benyttet hotellrom og hundesledetur på Svalbard.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet etter artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering etter artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

SAS har oppgitt at flyet som skulle operere SK 4490 den 22. februar 2019, ble fylt med ekstra drivstoff på grunn av risikoen for å måtte gjøre vendereis, og at den ekstra drivstoff-vekten gjorde at flyet oversteg gjeldende vektbegrensninger. Noen av passasjerene på SK 4490 måtte derfor flyttes til SK 6300. SAS har oppgitt at de plukket ut og omrutet passasjerene som sist ble omrutet til SK4490, inkludert klager og hans følge.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved bedømmelsen av flyttingen av klager fra SK4490 til SK6300 på morgenen den 22. februar:

Flertallet - nemndsleder og medlemmene Sandvik og Norman - finner at klager må anses nektet ombordstigning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j), jf. art 4 nr.

3. Ved nektet ombordstigning skal det gis erstatning etter artikkel 7, såfremt nektelsen ikke skyldes forhold på passasjerens side. I alle andre tilfeller er nektelsens årsak etter forordningens ordlyd uten betydning for passasjerens rett til standarderstatning.

Nemndas flertall finner etter dette at klageren har krav på standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet - medlemmene Rise og Espolin Johnson - mener at flertallets konklusjon i spørsmålet om standarderstatning bygger på feil lovanvendelse.

Klagers opprinnelige flyvning (SK4496 den 21.02.2019) ble kansellert. Saken må derfor vurderes med utgangspunkt i forordningens artikkel 5. Det er uomstridt at SAS er fritatt kompensasjonsplikten under artikkel 5 nr. 3.

Artikkel 8 nr. 1, alternativ (b), jf. artikkel 5 nr. 1, alternativ (a) gir klager rett til omruting «ved førstgivne lejlighed». SAS har godtgjort at det av sikkerhetsmessige grunner ikke var anledning til å ta ombord klager på SK4490 den 22.02.2019. Første omrutingsmulighet var derfor ekstrasflyet SK6300 den 22.02.2019. Selskapet har dermed oppfylt omrutingsplikten i henhold til forordningen.

Nemnda anbefaler (under dissens) at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning per person, totalt 1200 euro, i kompensasjon for nektet ombordstigning.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av forhåndsbetalt, ikke benyttet hotellovernatting på Svalbard 21-22 februar (1 365 kr) og tur med hundeslede (4 350 kr), samlet 5 715 kr for klager og hans reisefølge. Beløpet overstiger ikke standarderstatningen. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Spørsmålet er således om klager har rett på refusjon av utgiftene som overstiger standarderstatningsbeløpet.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 kan passasjerer ha rett på refusjon av utgifter ved forsinkelser, så fremt ikke flyselskapet godtgjør at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig. Det er uomtvistet at forsinkelsen som fulgte av at SK 4496 måtte gjøre vendereis skyldtes problematiske landingsforhold på Svalbard som ikke kunne unngås med rimelige forholdsregler. Hundesledeturen var bestilt til gjennomføring 22 februar kl. 09.30 og hotellovernattingen gjaldt natten fra 21 til 22 februar. Det er således ikke årsakssammenheng mellom disse kostnadene og ombordstignings-nektelsen i Oslo på morgenen 22 februar, og SAS har godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand. I tillegg overstiger anbefalt standarderstatning utgiftene til ikke benyttet hotell og hundesledetur.

Nemnda kan etter dette enstemmig ikke anbefale at det gis medhold i kravet om refusjon av utgiftene som overstiger standarderstatningsbeløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 1200 euro til klager.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)