

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av kansellert flyvning.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01365

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS og Widerøe for en reise den 12. mars 2020 fra Oslo til Kirkenes med SK4478 kl. 17.55 og videre med WF977 fra Kirkenes til Vardø kl. 21.05 med planlagt ankomst kl. 21.55. Hun reiste med en gruppe på seks personer. Da SK4478 nærmet seg Kirkenes fikk passasjerene beskjed fra piloten om at de ikke kunne lande fordi rullebanen ikke var strødd. Ved neste forsøk var været blitt for dårlig. Deretter fløy de til Lakselv. De fikk lite informasjon og til slutt ble flyet sendt ned igjen til Oslo hvor de fikk beskjed om at de ville ble booket om. Vedkommende som møtte dem, visste ingenting. Det ble kun fire timer med søvn før klager våknet tidlig neste morgen for å sjekke om det var kommet billetter på epost. Hun visste det gikk et fly på morgenen og håpet å komme med dette flyet. Det var ingen epost fra SAS og klager forsøkte deretter å nå SAS per telefon i en og en halv time uten å få svar. Deretter dro klager tilbake til Gardermoen og fikk billetter til kveldsflyet ved hjelp av Widerøe.

Klager mener at SAS er ansvarlig for at de ikke fikk landet den 12. mars. I tillegg ble hun ikke omrutet så raskt som mulig med den følge at forsinkelsen ble lenger enn nødvendig. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Vardø på over ett døgn.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til forsinkelsen var at flyet ikke kunne lande i Kirkenes som planlagt. Dette skyldtes i første omgang snøvær, og at rullebanen ikke var strødd slik at flyet fikk tilstrekkelig med friksjon under landing og at bremselengden ble for kort. Flyet måtte derfor omdirigeres, og landet til slutt i Lakselv. Derfra ble det tatt en avgjørelse på at flyet skulle forsøke en gang til å lande i Kirkenes, før det eventuelt skulle returnere til Oslo slik at passasjerene kunne bookes om enklere. SAS understreker i denne forbindelse at det er enklere for selskapet, og ikke minst raskere for passasjerene, at man flyr ned igjen til

Oslo for så å booke om. Det er heller ingen flyselskap som har ruter mellom Lakselv og Kirkenes. SAS viser til fremlagt trafikklogg, operasjonell rapport og METAR.

Det fremgår av METAR-rapporten at det var kraftige snøbyger hele ettermiddagen, samt at det mot kvelden begynte å blåse opp. På kvelden var vindstyrken opp mot 38 knop, som i sammenheng med snøbyger gjør det umulig å lande. SAS er uenig med klager at det er flyselskapet som har ansvaret for snømåking. Der er Avinor og flyplassen som må besørge at måking finner sted. SAS har uansett ikke noe kontroll over værforhold som påvirker bremselengden på rullebanen. Dette må derfor være en ekstraordinær omstendighet som fritar fra erstatningsplikten.

Klager mener videre at SAS etter at omdirigeringen til Oslo var et faktum, ikke booket henne om til neste mulige flyvning til Kirkenes dagen etter. SAS påpeker at klager landet midt på natten, og selv om det er døgnbemanning på ombookingskontoret er det naturligvis færre på jobb på dette tidspunktet. Klager mottok derfor ikke ombooking før kl. 08.50 morgenen etter, på det tidspunktet morgenflyet hadde avgangstid. Klager ble imidlertid booket om til neste avgang til Kirkenes kl. 17.55, og SAS anfører at dette må være å anse som snarest mulig ut ifra de gitte forutsetninger.

SAS vil på bakgrunn av det ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Passasjerer har videre rett til refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8 nr. 1.

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 og fremlagt dokumentasjon som viser at SK4478 ikke fikk landet i Kirkenes på kvelden den 12. mars 2020. Årsaken var været med snøbyger og sterk vind kombinert med at det ikke forelå tilstrekkelig bremselengde på rullebanen fordi det ikke var strødd. Værforholdene er utenfor flyselskapets kontroll og tilstanden på rullebanen er flyplassen og Avinors sitt ansvar. Nemnda mener dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Etter at flyet var omdirigert til Lakselv ble det gjort et nytt forsøk på å lande i Kirkenes før det ble besluttet å kansellere flyvningen og returnere til Oslo. Nemnda er derfor av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Nemnda mener det i denne saken ikke er nødvendig å vurdere om klager ble omrutet "snarest mulig". Dette fordi manglende oppfyllelse av vilkåret ikke utløser noen rett på standarderstatning. Klager har ikke opplyst å ha hatt utgifter i forbindelse med omrutingen. Nemnda legger derfor til grunn at klager ikke har lidt noe økonomisk tap, som er et vilkår for å tilkjennes erstatning.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)