

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinket ankomst etter kansellert reise.

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-00866

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS for reise fra Kiev med SK4299 til Oslo den 25. februar 2020 kl. 14.00 og videre fra Oslo med SK277 til Bergen kl. 17.00 med planlagt ankomst kl. 17.55. Den 24. februar kl. 22.20 fikk klager melding om at avgangen fra Kiev var kansellert og at han var booket om til å fly fra Kiev via Warszawa og København til Bergen. Det ble ikke informert om årsaken til kanselleringen. Klager ankom Bergen kl. 22.25, med en forsinkelse på drøyt fire timer.

I klage til SAS fremsatte klager et krav om standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang og forsinket ankomst til Bergen. SAS avviste kravet og viste til at avgangen ble kansellert som følge av en sandstorm på Kanariøyene.

Klager fastholder sitt krav om standarderstatning på 400 euro og viser til at en sandstorm på Kanariøyene ikke burde ha noen innvirkning på en flyvning fra Kiev til Oslo.

### 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 ekstraordinære 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 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 dette tilfellet var det klagers fly fra Kiev 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 å selv prioritere hvilke flyvninger som opererer uten at det skal utløse erstatningsplikt gitt de ekstraordinære omstendigheter.

Klager ble booket om til å fly via Warszawa med LOT, for deretter å fly SAS derfra til København og Bergen. Klager ankom Bergen kl. 22.12, drøye fire timer for sent. SAS anser dermed å ha oppfylt kravet om snarest mulig omruting.

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 og dagene etter. Nemnda er av den oppfatning at sandstorm er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

SAS har videre 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. Det var mangelen på piloter forårsaket kanselleringen av klagers flyvning den 25. februar. 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 omdisponeringen av fly og besetninger ble gjort slik at færrest mulig passasjerer skulle 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 har dermed ikke rett til standarderstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke 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)