

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.10.2022

Saksnummer

2022-00918

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Stockholm via Oslo den 3. mai 2022 kl 17.00 med ankomst kl 20.40. SK4425 fra Tromsø til Oslo ble forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via København, og ankom Stockholm kl 00.10, mer enn tre timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlig anført:

SK4425 ble forsinket grunnet sent ankommet fly på tidligere avgang som følge av Airport Securities (immigrasjon, toll, bagasje).

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot dokumentasjon, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-

domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at forsinkelsen skyldtes forhold på flyplassen Tromsø. Uttalelsen er underbygget med logger som viser at forsinkelsen skyldtes køer på flyplassen i Tromsø, samt utfordringer med lossing av store mengder bagasje.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at kapasitetsproblemene som oppstod var utenfor flyselskapets kontroll. Årsaken til forsinkelsen som oppstod er derfor å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at saken bør avvises slik den nå er opplyst for nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d). Flyselskapenes ansvar for kanselleringer og forsinkelser av passasjerer som følge av problemer ved vesentlige tjenester på flyplassen avhenger av en rekke momenter. Ved vurderingen om unntaksbestemmelsen for ansvar i artikkel 5 nr. 3 om ekstraordinære omstendigheter får anvendelse, er det nødvendig å vurdere om forholdet er en del av flyselskapets sedvanlige virksomhet og om forholdet er utenfor dets faktiske kontroll. EU-domstolen har i vurderingen av konkrete tilfeller landet på vidt forskjellige løsninger jf. C-308/21 (Fuel-system) og C-394/14 (Flytrapp). Også i nemndspraksis har det variert om flyselskapene har blitt stilt til ansvar for slike omstendigheter og på hvilket grunnlag. Se blant annet FLYKN-2016-1111, FLYKN-2017-2157, FLYKN-2021-1354 og FLYKN-2021-1380. Avgjørelsene fra EU-domstolen viser at ved den nærmere avgrensningen av forhold flyselskapet bærer ansvaret for - ut fra risikobetraktninger ved vilkåret om sedvanlig virksomhetsutøvelse - er det ofte avgjørende hva som var den bakenforliggende årsaken til kanselleringen/forsinkelsen. Det vil også være avgjørende for spørsmålet om flyselskapet er ansvarsfritt, at forholdet ikke kunne ha vært unngått med rimelige tiltak.

I foreliggende sak er faktum uklart hva gjelder momentene som inngår i vurderingen av om unntaksvilkåret i artikkel 5 nr. 3 får anvendelse. Saker som gjelder det som kan betegnes som «flyplass-kaos», herunder kapasitetsproblemer i forbindelse med håndtering av bagasje og passasjerer, er ikke avklart av EU-domstolen og representerer en ny type problemstilling ved anvendelsen av flypassasjerforordning 261/2004. Slike problemer har vært spesielt merkbare i kjølvannet av pandemien i takt med økende flytrafikk. Mindretallet har tatt til orde for at Avinor som drifter flyplassen med dets tilhørende støttefunksjoner burde ha vært gjort til part i saken. Både for å få nærmere klarhet i relevant faktum, og for å avklare om de kan ha et selvstendig ansvar for problemene etter ulovfestede erstatningsrettslige prinsipper eller med hjemmel i arbeidsgiveransvaret i skadeserstatningsloven § 1-2. Særlig gjør dette behovet seg gjeldende i et tilfelle som det forestående, der flyselskapet har argumentert for at feilen ligger på flyplassseiers side. Mindretallet viser til at nemnda tidligere har avklart med

Samferdselsdepartementet at det ikke er tvilsomt at Avinor og andre selskaper som driver flyplasser er underlagt klagenemndas generelle kompetanse, jf. FLYKN-2010-127.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)