

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellert avgang etter sandstorm på Kanariøyene.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-00876

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SK274 fra Bergen til Oslo kl.16.00 den 25. februar 2020. Sent på kvelden dagen før avreise ble flyvningen kansellert og klager måtte vente på å bli ombooket. Tidlig på morgenen 25. februar fikk han beskjed om at han var ombooket fra Bergen via Stavanger til Oslo samme dag kl. 15.50 med ankomst Oslo kl. 18.05. Dette passet ikke klager, blant annet fordi det ville gi et opphold på en time i Stavanger. Han kontaktet derfor selv SAS og fikk så plass på SK278 som hadde avgang fra Bergen kl. 16.45 med planlagt ankomst Oslo kl. 17.35. To timer før avgang på denne flyvningen fikk klager beskjed om at flyet var forsinket og at ny forventet avreise var kl. 19.15. SK 278 ble så kansellert kl. 17.23 og på høytaleranlegget på flyplassen ble det oppgitt at kanselleringen skyldtes "teknisk feil". Klager ble booket om til Widerøes direkteflyvning WF156 kl. 20.10. Han ankom Oslo kl. 21.55 med en forsinkelse på fire timer og 20 minutter.

Klager fremsatte et krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 26/2004, men SAS avviste kravet. De svarte at flyvningen ble kansellert som følge av dårlig vær og viste til en sandstorm i Las Palmas som hadde skapt vanskeligheter med trafikkavviklingen. SAS mente at rotårsaken til klagers forsinkelse var kanselleringen av SK274 og at SAS deretter booket han om til SK278. Kanselleringen av SK278 måtte derfor sees i sammenheng med kanselleringen av SK274. Dette er klager uenig i og viser til at han ikke har rettet noe krav om erstatning for kanselleringen av SK274. Den godtok han og skaffet selv plass på SK278. SK278 ble kansellert som følge av teknisk feil og han har derfor krav på standarderstatning.

Klager fastholder at han har krav på 250 euro for kanselleringen av SK278.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standarderstatning etter EU-forordningen. Bakgrunnen for kravet er at hans flyvning med SK257 den 1. mars ble kansellert.

Årsaken til kanselleringen 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 kanselleres på grunn av mangel på både fly og besetning.

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 i henhold til opprinnelig planlagt program. Det er derfor naturlig at en høyfrekventert rute ble kansellert for at færrest mulig skulle oppleve lange forsinkelser. Klager fikk flere ombookingsalternativer som hadde medført at han hadde kommet raskere til Oslo. Klager valgte likevel til slutt å reise med WF 156 kl. 20.10. SAS har dermed har oppfylt plikten til å omrute snarest mulig.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerkar

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.

Klager hadde opprinnelig en billett med SK274 fra Bergen til Oslo. Den ble kansellert som følge av sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020 som igjen medførte store driftsproblemer og omdisponeringer av fly og besetninger i dagene etterpå der flere avganger ble forsinket eller måtte kanselleres. Klager har presisert, både i sin klage til SAS og i sin klage til nemnda, at denne kanselleringen aksepterte han. Etter å ha fått tilbud om en omruting via Stavanger, valgte klager å kontakte SAS og fikk plass på SK278 som er den flyvningen han har fremsatt erstatning for. Denne ble kansellert som følge av teknisk svikt i følge informasjonen klager fikk på flyplassen mens han ventet på avgang.

SAS har vist til SK257 i innledningen i sitt tilsvaret til nemnda. Nemnda legger til grunn at det må være en skrivefeil da dette flightnummeret ikke har noen relasjon til herværende klagesak. SAS har videre i sitt tilsvaret fremlagt forklaring og dokumentasjon for kanselleringen av SK274, som var klagers opprinnelige flyvning. Kanselleringen av denne skyldtes ekstraordinære omstendigheter som følge av en sandstorm på Kanariøyene og påfølgende kanselleringer i SAS' ruteprogram. Dette er klager innforstått med og han har heller ikke krevd erstatning for kanselleringen av SK274.

Klagers krav gjelder kanselleringen av SK278 som han ble omrutet til. Årsaken til denne kanselleringen ble i følge klager opplyst å være teknisk svikt. SAS har verken kommentert eller dokumentert årsaken til kanselleringen av SK278. Klager har dermed rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager.

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)