

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02700

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Stavanger til Manchester den 24. februar 2020 med SAS sin flyvning SK4849. Flyvningen ble kansellert, og klager ombooket. Videre ble flyvningen de ble ombooket til kansellert. Omrutingen de så fikk var ikke den neste ledige flyvningen, men klager klarte per telefon å få en omruting av SAS som var tidligere. Klager ankom destinasjonen 16 timer senere enn planlagt.

Han har anført at årsaken til uregelmessighetene var operasjonelle årsaker som ikke kan regnes som ekstraordinære. Klager kan ikke se hvordan sandstormen i Las Palmas har en sammenheng med hans to kansellerte flyvninger fra Norge. Klager mener SAS opprinnelig har innrømmet ansvar/skyld ved å tilby klager vouchere. Det er med dette fremsatt krav om standarderstatning for totalt to personer i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager hadde i tillegg ekstrakostnader til mat (85 NOK) og ekstra parkering (6,50 GBP).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS om standarderstatning grunnet en kansellert flyvning fra Stavanger til Manchester den 25. februar 2020.

Fra 22-24 februar var det en massiv sandstorm på Kanariøyene. Dette medførte blant annet stenging av flyplassene i Las Palmas (LPA), Tenerife (TFS) og Fuerteventura (FUE). Ingen flyvninger kunne ta av eller lande på disse tre flyplassene. Som et resultat av dette måtte SAS-flyvninger fra Skandinavia som skulle dit, omdirigeres til andre flyplasser i nærheten eller kanselleres. For flyvninger som allerede var på de tre flyplassene betød det enten lange forsinkelser, eller kanselleringer grunnet avgangsrestriksjoner.

Sandstormen traff Kanariøyene ca kl 17 på ettermiddagen den 22. Da sandstormen traff, hadde SAS syv flymaskiner på bakken i LPA. De ble først forsinket, men senere kansellert

ettersom sandstormen fortsatte gjennom dagen og natten. Flyvninger fra Skandinavia til Kanariøyene er nokså lange, og en forsinkelse som dette resulterte i at besetningen overskred sin maksimale lovlige arbeidstid. Dette maksimumet er satt av europeiske myndigheter. Derav kan SAS ikke overskride disse.

Flyplassen var fortsatt ikke åpen den 23. Dette resulterte i mange strandede passasjerer på flyplassområdet. Grunnet det store antallet passasjerer var det ikke tilstrekkelig med hotellrom for alle passasjerene. Dessverre måtte enkelte sove i terminalen. Grunnet den ekstraordinære situasjonen mener SAS at passasjerer som ikke led noe økonomisk tap, ikke har rett på kompensasjon for "tort og svie".

Ettersom flyplassen stengte for flytrafikk var seks flyvninger (flymaskin og flybesetning) fra Skandinavia strandet, uten mulighet for å kunne returnere som planlagt. Dette hadde åpenbart ringvirkninger for andre flyvninger, også flyvninger som ikke hadde noe å gjøre med Kanariøyene. Når seks flymaskiner inkludert mannskap er strandet vil produksjonen de neste dagene være vanskelig å håndtere, fordi både flymaskiner og mannskap er på feil sted i henhold til den opprinnelige planen. Dette påvirket klager sin flyvning SK4849 fra Stavanger til Manchester. Klagers flyvning var opprinnelig planlagt med en av de strandede flymaskinene. Dette medførte kansellering av klagers flyvning.

Flyplassen åpnet igjen morgenen den 24. februar. Grunnet den massive sandstormen måtte flymaskinene sjekkes av teknikere for å forsikre at motorene var operative (da det hadde kommet inn mye sand). Flyselskapet har veldig begrensede muligheter når et så stort avbrudd utenfor flyselskapets kontroll inntreffer. En løsning for å minske problemet er å sende tomme flyvninger fra Skandinavia for å plukke opp passasjerer. Dette ble løsningen for SAS. Den 24. ble noen av maskinene klarert for flyvning og sendt tilbake til Skandinavia på kvelden. Klagers flyvning var en av disse. Tre maskiner var fortsatt gjenstand for teknisk inspeksjon, noe som var påkrevd fra produsenten, Boeing. Disse maskinene sto på bakken frem til den 27. februar grunnet Boeing sine strenge forholdsregler relatert til sikkerhet.

For å minske forsinkelsene og flymaskiner på bakken sendte SAS ned en Airbus A330 (normalt brukt på interkontinentale flyvninger) med rutenummer SK6372 den 25. for å hente så mange passasjerer som mulig. SAS sendte til og med noen få ekstra fly for å hente strandede passasjerer, SK6371 (også A330) og SK6372 den 26.

SAS bemerker at produksjonsprogrammet fastsettes nesten ett år i forveien. Å gjøre forandringer er med dette ganske vanskelig, og flyselskapet må gis rimelig med tid til å håndtere dette praktiske problemet. Det er ikke mulig å bare endre posisjonen på et allerede programmert fly (det samme gjelder besetning) til å fly en annen flyvning. Dette vil kunne ha store ringvirkninger for andre flyvninger som også må håndteres.

SAS sendte totalt to bredbudsfly for å hente strandede passasjerer. SAS ønsker å poengtere at dette medfører en stor kostnad for selskapet - både ved å fly det til destinasjonen, men også ved å ta flyet ut av den interkontinentale flyproduksjonen.

SAS mener de har tatt alle rimelige tiltak for å håndtere den ekstraordinære situasjonen. Klager ble ombooket snarest mulig til din destinasjon, og det er ikke noe mer SAS kunne ha gjort i denne situasjonen. SAS vil med dette ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon.

Vedrørende ekstrautgiftene har SAS har forespurt klager sin kontoinformasjon i deres interne klagesak. Klager har imidlertid ikke svart på denne. Dersom klager kan besvare e-posten eller eventuelt gi kontoinformasjonen via Norsk ReiselivsForum vil SAS dekke ekstrakostnadene som oppstod.

### **Nemnda bemerker**

I denne saken oppstod det kansellering både på klagers opprinnelige og omrutede flyvning. Klager har fremsatt krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter som oppstod som en følge av hendelsene.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Bevisbyrden påhviler selskapet.

Nemnda mener at SAS har godtgjort at det foreligger en tilstrekkelig årsakssammenheng mellom værforholdene (sandstormen) og kanselleringen av klagers flyvninger. Slik nemnda ser det, var det sandstormen som var rotårsaken til kanselleringene av klagers flyvninger både den 24. og 25. februar. Nemnda mener at værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan se at klager har påpekt at de først ble gitt en omruting som ikke var første ledige flyvning. Nemnda bemerker at hvilke flyvninger som er tilgjengelige for å booke om til kan variere på ulike tidspunkter. Klager ble til slutt gitt en omruting som gjorde at han kom frem den 25. februar. Nemnda kan ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har også fremsatt krav om dekning av ekstrautgifter som oppstod grunnet hendelsen: Mat (85 NOK) og ekstra parkering (6,50 GBP). SAS har i sitt tilsvarende svar at de vil dekke klagers ekstrakostnader dersom han oppgir kontoinformasjon. Nemnda anbefaler med dette at klager sender inn informasjonen til SAS og at summene utbetales dersom dette ikke allerede er gjort.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers oppgitte ekstraavgifter (85 NOK + 6,50 GBP) dersom dette ikke allerede er gjort. Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)