

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-03765

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for åtte personer og et spedbarn, fly med SAS og innkvartering i leiligheter på Hotel Pernera Beach, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 27.08.2018 - 03.09.2018. Totalpris kr. 70.175.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 27.08.2018 klokken 11:15

Faktisk avgangstid: 27.08.2018 klokken 15:15

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 27.08.2018 klokken 16:40

Faktisk ankomsttid: 27.08.2018 klokken 20:58

Forsinkelsen med SK7531 oppstod på Kjevik/Gardemoen og forsinkelsen ble på 4 timer og 18 minutter.

Kapteinen om bord ga beskjed om at årsaken til forsinkelsen var problemer med aircondition i flyet. Videre annonserte han at problemet ville føre til økt bruk av drivstoff, og at de mest sannsynlig ikke hadde hatt tilstrekkelig med drivstoff til å komme frem til Larnaca, så derfor måtte de returnere til Gardemoen for å bytte fly.

Klager stiller spørsmål med hvordan SAS kan skrive at det var "suspected birdstrike". Det vil si at de ikke en gang vet om det faktisk var "birdstrike".

Slik klager ser det, og med den informasjonen klager og andre passasjerer fikk på flyet, var årsaken til at de måtte snu og bytte fly forårsaket av en teknisk feil på aircondition.

Klager anfører at de mistet en halv dag av ferien, samt den forhåndsbetalte middagen grunnet forsinkelsen. De fikk ikke hjelp ved ankomst Gardermoen og ble sittende og vente på neste avgang. Klager ble hverken tilbudt mat eller drikke i løpet av ventetiden.

Klager mener SAS må kunne fremlegge dokumentasjon på "birdstrike" og hva flymekanikerne oppdaget da de inspiserte flyet i og med at kapteinen forklarte en helt annen årsak til forsinkelsen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har fått følgende informasjon om forsinkelsen fra SAS vedrørende flyvningen SK7531 fra Kjevik, Kristiansand til Larnaca, Kypros 27.08.2018:

"Den information jag fått från SAS Operational control center att orsaken till försening var pga. misstänkt bird strike. Vi har inga bilder att tillgå. Jag har inga underlag vad utkomst blev. Säkerheten går alltid först på SAS så i det här fallet valde man att diverta till Oslø för att undersöka saken.

SK7531 KRS-LCA diverted to OSL with technical after suspected bird strike. Had to hold approximately 1:30 hr burning fuel to come down to maximum landing weight. Flight resumed after aircraft and crew change in OSL."

SAS anfører at årsaken til forsinkelsen var en ekstraordinær hendelse som ikke berettiger til standarderstatning. Dersom klager har hatt utgifter til forpleining, vil SAS dekke disse mot at klager sender en oversikt over merutgiftene og kvitteringer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra SAS/TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

SAS flyvning SK7531 ble forsinket med 4 timer og 18 minutter på en flyvning fra Kjevik/Gardermoen til Kypros 27. august 2018.30. Klageren har fremsatt krav om standardkompensasjon.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Forsinkelsen skyldtes etter det som er opplyst av flyselskapet at flybesetningen mistenkte at flyet hadde kollidert med en fugl. Flyet gjorde derfor vendereis og måtte sirkle over flyplassen i ca. 1 1/2 time for å bruke opp så mye drivstoff at det kunne lande. Flyet gjennomgikk etter dette en obligatorisk teknisk inspeksjon etter hendelsen. Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon om dette. Det ble ikke funnet feil på flyet, som etter inspeksjonen igjen var operativt.

Klageren opplyser at kapteinen over høyttaleren i flyet opplyste at det var en feil med airconditionanlegget som gjorde at de måtte snu fordi feilen førte til et for høyt forbruk av drivstoff.

Den fremlagte dokumentasjon viser at den koden som er brukt i den fremlagte dokumentasjonen gjelder "birdstrike". Etter dette finner nemnda at det er sannsynlighetovervekt for at det var dette som var årsaken til at flyet snudde.

I EU-domstolens dom av 4. mai 2017 (C-315/15, EU:C:2017:342) er det fastslått at kollisjon mellom et luftfartøy og en fugl skal omfattes av begrepet "ekstraordinære omstendigheter" som er omhandlet i forordningen artikkel 5 nummer 3. Det fremgår av dommen at en kollisjon mellom et fly og en fugl hverken etter sin karakter eller opprinnelse er et ledd i luftfartsselskapets alminnelige aktivitetsutøvelse, og ligger utenfor luftfartsselskapets faktiske kontroll da kollisjonen ikke er uløselig forbundet med fartøyets funksjonsmåte.

Dommen legger videre til grunn at det kan være flere ansvarlige, herunder flyselskapene, som må treffe nødvendige foranstaltninger for å hindre kollisjon med fugl, jf. avsnittene 39 og 40. Domstolen krever videre at det foretas en individuell vurdering av om flyselskapet "rent faktisk var i stand til direkte eller indirekte å treffe forebyggende forholdsregler for å nedsette eller forhindre kollisjonsrisikoen med fugler", jf. avsnitt 44. Flyselskapet har bevisbyrden for at det har truffet de rimelige forholdsreglene det har kunnet i det enkelte kollisjonstilfellet, jf. avsnitt 47.

Flyklagenemnda, som behandler de fleste klagene av denne karakter, har i etterkant av EU-domstolens dom bedt Luftfartstilsynet gi en generell kommentar om hva som teknisk sett kan forventes av tiltak fra flyselskapenes side for å unngå kollisjon med fugl. I en uttalelse av 14. september 2017 fra Luftfartstilsynet fremgår det at besetningen trenes på håndtering av kollisjoner med fugl om det skjer i lufta, samt på teknisk ivaretagelse på bakken. På forhånd får pilotene informasjon om fugletetthet på og omkring rullebane og i inn- og utflyvingsområdet. Det fremgår videre av uttalelsen, med videre henvisning til uttalelse fra Luftdyktighetsseksjonen, at det er umulig å unngå at kollisjoner med fugl skjer. Det er ingen tekniske metoder eller innretninger som kan fjerne risiko for dette, og flyplassoperatøren er den enhet som kan ha en viss kontroll gjennom skremsler, eksterminering eller stengning av flyplass. Luftfartstilsynet vurderer at kollisjon med fugl er et fenomen som må sidestilles med værforhold.

Nemnda kan etter dette ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standardkompensasjon i henhold til forordningen.

Flyselskapet har ikke forholdt seg etter reglene i EU-forordningen når det gjelder ivaretagelse av passasjerene i ventetiden. Klageren bør fremlegge kvitteringer, eventuelt bankutskrift som dokumentasjon på utgiftene han hadde til mat etc. i ventetiden. Slike utgifter har han i medhold av EU-forordningen krav på å få dekket.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)