

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02615

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Longyearbyen den 28. september 2017 kl 09.55 med SK4414. Flyet hadde mellomlanding i Tromsø, men grunnet påståtte værforhold i Tromsø ble flyet omdirigert til Evenes. Her ble passasjerer som skulle til Tromsø busset dit, mens passasjerene som skulle til Longyearbyen ble sittende i flyet i halvannen time før det satte kursen mot Svalbard.

Underveis til Svalbard måtte flyet snu, da SAS hadde glemt å utføre passkontroll. Han ble booket om til påfølgende dag.

Klager stiller seg sterkt kritisk til flyselskapets håndtering av denne saken. SAS bør være kjent med at passkontroll må utføres på fastlandet før flyvning til Svalbard. Videre har saksbehandlingen vært vinglete og langt fra profesjonell.

Klager hadde bestilt en tre dagers pakketur til kroner 6 600, hvor han mistet en dag.

Klager ble først lovet standarderstatning på 400 euro, men senere trakk flyselskapet tilbudet. Han har kun mottatt 150 euro og krever det resterende utbetalt. Videre krever klager refundert deler av beløpet på kroner 6 600, kroner 1 500. Han krever også refusjon av utgifter til mat i Tromsø, kroner 355.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4414 ble dessverre kansellert på strekningen Tromsø - Longyearbyen grunnet dårlige værforhold i Tromsø. Da flyplassen i Tromsø var stengt grunnet tåke, ble flyet omdirigert til Evenes. Det ble besluttet at flyet skulle fortsette fra Evenes til Longyearbyen, da

mannskapet ville gått ut på arbeidstid dersom de skulle ventet på at Tromsø lufthavn åpnet for trafikk igjen.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon med forklaringer, som viser at flere avganger ble omdirigert grunnet værforholdene i Tromsø denne dagen.

SAS fikk beskjed fra stasjonen i Evenes, Widerøe Ground Handling, om at passkontroll kunne gjøres ved ankomst Longyearbyen, men underveis til Longyearbyen fikk SAS ny beskjed fra grensepolitiet i Tromsø om at passkontroll kun kunne utføres fra fastlandet i Norge før avgang til Svalbard. Flyet måtte derfor returnere til Tromsø (som nå var åpnet for trafikk igjen) for å unngå bøter ved ankomst Svalbard.

Omdirigeringen som ble forårsaket av tåke i Tromsø førte til at mannskapet gikk ut på arbeidstid ved ankomst Tromsø. Tromsø er ingen basestasjon, SAS har derfor ikke reservemannskap der. LNRPL måtte som følge av dette kansellere strekningene Tromsø - Longyearbyen - Tromsø, og returnerte til Oslo samme dag.

Det ble satt opp reservefly påfølgende dag for å frakte strandede passasjerer til Longyearbyen. SAS har med dette truffet alle rimelige tiltak for å minimere forsinkelsen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

Ved en saksbehandlingsfeil har klager fått utbetalt 400 euro. Han har også fått utbetalt kroner 355 for forpleining. SAS kan ikke imøtekomme klagers resterende krav på kroner 1 500.

Nemnda bemerker

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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

SK4414 ble kansellert på strekningen Tromsø - Longyearbyen grunnet dårlige værforhold i Tromsø. Da flyplassen i Tromsø var stengt grunnet tåke, ble flyet omdirigert til Evenes. Mannskapet ville gått ut på arbeidstid dersom de skulle ventet på at Tromsø lufthavn åpnet for trafikk igjen. For å forsøke å unngå kansellering ble det besluttet at SK4414 skulle omdirigeres og fly direkte fra Evenes til Longyearbyen. Dette forsøket mislyktes på

grunn av krav om passkontroll i Tromsø. Det ble da besluttet å gå tilbake til Tromsø da flyplassen på det tidspunktet var åpen for trafikk.

Slik nemnda ser det var det omdirigeringen til Evenes forårsaket av tåke i Tromsø som førte til at mannskapet var i ferd med å gå ut på lovpålagt arbeidstid. Det var derfor ikke mulig for dette mannskapet å utføre en ny flygning til Longyearbyen samme dag. Tromsø er ikke en basestasjon og SAS har derfor ikke ekstra mannskap tilgjengelig der.

SK4425 fra Longyearbyen ble derfor kansellert som en følge av at SK4414 ble omdirigert til Evenes .

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at kanselleringen var en direkte følge av værforholdene i Tromsø tidligere på dagen.

Den 29. september satte SAS opp ekstra fly for å kunne tilby strandede passasjerer transport. Klager ble booket om til denne avgangen. SK6302 hadde avgang fra Longyearbyen den 29. september kl. 13:10 og SK6303 ankom Oslo kl. 17:20.

Klager har mottatt standarderstatning grunnet feil saksbehandling av SAS, samt refusjon av mat. Han krever videre refusjon av forhåndsbetalt arrangement på Svalbard, kroner 1 500. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning; Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet og så luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)