

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, tapt arbeidsfortjeneste og togbillett fra flyplass til hjemsted.

Dato

07.06.2024

Saksnummer

2023-02286

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS den 1. mai 2023 fra Firenze via København til Oslo med planlagt avgang kl. 12:20. Rett før ombordstigning, ble det informert via skjerm om at flyvningen var kansellert grunnet værforhold. Klager fikk beskjed om å henvende seg i SAS-skranken, der hun fikk utlevert nye boardingpass for reise neste dag via Zürich med avgang kl. 06:15. Etter noen timers venting ble det satt opp buss som kjørte de reisende fra flyplassen til et hotell.

SAS opplyste på reisen til Firenze at det var utfordrende å lande med maskinen under normale forhold, og at de måtte være forberedt på «hard» landing, hvilket også skjedde.

Klager ble informert av fastboende nordmenn i Firenze at SAS hadde hyppigere kanselleringer fra Firenze enn andre flyselskap. Klager mener at hensynet til kort landingsstripe og historikk knyttet til at det er vanskelige landingsforhold, tilsier at SAS burde benyttet en annen flymaskin. Klager påpeker at andre fly gikk som planlagt.

Klager ble ankom Oslo via Zurich kl. 13.15 den 2. mai 2023.

Klager krever standarderstatning, samt dekning av tapt arbeidsfortjeneste og togbillett fra flyplass til hjemsted.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Været i Firenze medførte at den aktuelle flymaskin som skulle foreta klagers flyvning, aldri ankom FLR, men ble omdirigert til PSA. Det vises til vedlagt dokumentasjon der værforholdene er beskrevet i TAF- og METAR rapport, og operasjonslogg som viser at det ikke var bakketransport tilgjengelig mellom Pisa og Firenze for passasjerer som skulle fløyet tilbake med det aktuelle flyet.

En kansellering utløser i utgangspunktet rett til kompensasjon jf. forordningens artikkel 5, jf. artikkel 7. Flyselskapet vil imidlertid ikke ha ansvar dersom kanselleringen skyldes «ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet», se art. 5.3 punkt. Av forordningens forale punkt 14 følger det en rekke eksempler på hva som kan falle inn under «ekstraordinære omstendigheter», blant annet nevnes «værforhold». Det vises til vedlagt dokumentasjon der værforholdene er beskrevet i TAF- og METAR rapport.

Flytypen som ble benyttet var Airbus A320neo. Som dokumentasjonen viser, var det været som var årsak til at denne flymaskinen ikke kunne foreta en sikker landing. Grunnet pågående regnvær og kort landingsstripe, ville bremsekapasiteten være så redusert at det ikke var sikkerhetsmessig forsvarlig å lande til planlagt tid. Det var kun en flyvning som gikk ruten FLR-CPH den 1. mai 2023, og det fantes heller ingen neste dag. Klager ble derfor booket om til første tilgjengelig mulighet. Kravet til ombooking snarest mulig er således oppfylt.

Det var ingen forhåndsregler SAS kunne tatt for å unngå denne hendelsen, og SAS gjorde det som var mulig for å frakte passasjerer på raskest mulig måte, ved å booke om til første mulige flyvning.

SAS avviser klagers krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, da dette ikke er noe SAS kan stå ansvarlig for. SAS kan ikke se at erstatning for togbillett til hjemsted er rimelig, ettersom dette fremstår som en utgift klager ville hatt uavhengig av innstillingen.

Nemnda bemerkninger

Klagers krav om standarderstatning

Nemnda vurderer først om klager har krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå uregelmessigheten.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og bransjerepresentanten - mener SAS ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Flertallet viser til at det mangler dokumentasjon for flyvningen som ble omdirigert. Det er ikke vedlagt en logg som dokumenterer det som har skjedd eller viser hvilket tidspunkt dette flyet

skulle landet i Firenze. Det da ikke tilstrekkelig å legge ved en METAR-rapport, når det ikke er opplyst hvilket tidspunkt flyet skulle lande. Den fremlagte METAR-rapporten viser f.eks. at det var oppholdsvær mellom 10.50-12.20 og dersom den tidligere flyvningen skulle lande i dette tidsrommet - noe som som er sannsynlig ettersom neste flyvning skulle gå kl. 12.20 - anses flyselskapet ikke for å ha godtgjort at kanselleringen skyldes værforhold.

Etter flertallets syn har derfor klager krav på standarderstatning med 400 euro.

Mindretallet - nemndas leder - mener SAS godtgjort at det var direkte årsakssammenheng mellom omdirigeringen av den forutgående flyvningen og kanselleringen av klagers flyvning, og at kanselleringen skyldtes ekstraordinære forhold i form av vær. Værforhold som er uforenlige med å gjennomføre en flyvning og sikkerhetsrisiki, kan utgjøre ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Ved landing må en ta hensyn til både landingsforhold og kapasiteten til den aktuelle flymaskinen. Pilotenes avgjørelse i et slikt tilfelle, som foretas av sikkerhetsmessige årsaker, kan vanskelig overprøves av nemnda. Når det gjelder flytypen som ble benyttet på flyvningen, mener mindretallet dette ikke kan medføre at klager tilkjennes standarderstatning. Samme flytype benyttes også på flyvninger innenriks i Norge, hvor det også kan være vanskelige landingsforhold. Når det gjelder værforholdene og selve hendelsen er dette dokumentert av SAS i form av METAR-rapport som viser at det regnet store deler av dagen forut for klagers planlagte avgang. Videre er det fremlagt trafikk- og flightinformasjon, samt operasjonslogg som viser at klagers flyvning ble kansellert på grunn av værforhold som gjorde at det aktuelle flytypen ikke kunne lande, at den forutgående flyvningen derfor ble omdirigert til Pisa, og at det ikke var tilgjengelig bakketransport mellom Firenze og Pisa for passasjerer som skulle reist med flyet. Etter mindretallets syn har det formodningen mot seg at omdirigering ville blitt foretatt dersom det under de rådende værforholdene hadde vært sikkerhetsmessig forsvarlig å lande i Firenze som planlagt. Etter mindretallets syn har SAS også godtgjort at de traff alle rimelige tiltak for å unngå uregelmessigheten ved at det fikk sendt klager med første tilgjengelige flyvning. Klager har derfor etter mindretallets syn ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klagers krav om dekning av tapt arbeidsinntekt.

Klager har videre fremmet krav om dekning av tapt arbeidsinntekt som følge av kanselleringen og at hun først kom hjem den 2. mai.

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen kan flyselskapet bli ansvarlig for tap som følge av forsinket befordring av passasjer dersom selskapet ikke kan godtgjøre at det og dets folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Klager har fremlagt en bekreftelse fra arbeidsgiver hvor det bl.a. fremgår at fravær ut over ferie i perioden frem til 30/6 2023 vil gå til fratrekk i opparbeidet bonusgrunnlag, men det er ikke spesifisert hva kravet utgjør i kroner og øre og hvor mange timers fravær hun krever erstatning for.

Flertallet - bransjerepresentanten og nemndas leder - finner ikke grunn til å vurdere som det alminnelige erstatningsrettslige vilkår om bl.a. ansvarsgrunnlag, årsakssammenheng og økonomisk tap, samt tapsbegrensningsplikt, er oppfylt i denne saken. Sett hen til den standarderstatningen klager tilkjennes, og som formentlig overstiger et eventuelt fratrekk i hennes bonusgrunnlag, mener flertallet at det i denne saken uansett ikke er grunnlag for å tilkjenne ytterligere erstatning for tapt arbeidsinntekt. Dette som følge av samordning av standarderstatningen og en eventuell erstatning for tapt arbeidsinntekt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Etter denne bestemmelsen kan standarderstatning som tilkjennes i henhold til forordningen, trekkes fra erstatning som eventuelt tilkjennes på annet grunnlag. Dersom standarderstatningen er større enn den erstatningen som tilkjennes på annet grunnlag, medfører samordning at det ikke blir utbetalt mer enn standarderstatning. For øvrig vises det til flertallets votum om slik samordning i FLYKN-2023-03966, hvor dette spørsmålet ble behandlet av full nemnd og flertallet la til grunn at det kunne foretas slik samordning.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener det ikke er grunnlag for samordning da standarderstatningen ikke er ment å dekke tapt arbeidsinntekt. Det vises til mindretallets votum om samordning i FLYKN-2023-03966.

Klagers krav om dekning av togbillett

Klager har i tillegg fremmet krav om dekning av togbillett Oslo lufthavn-Drammen.

Etter nemndas syn er det ikke årsakssammenheng mellom kanselleringen og denne utgiften. Klager ville mest sannsynlig uansett hatt utgifter til å komme seg hjem fra flyplassen ved ankomst. Kravet tas derfor ikke til følge.

Vedtaket er truffet med dissenser slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler 400 euro i standarderstatning til klager og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)