

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2018-04874

Tjenesteytere

SAS

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Haugesund til Keflavik via Oslo den 29. november 2018. SK4787 fra Oslo til Keflavik ble kansellert. SAS omrutet klager til Lufthansa sin flyvning LH859 til Frankfurt, og videre med FI521 til Reykjavik med ankomst kl. 15:45.

Klagers flyvning med Lufthansa, LH859 ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Reykjavik. Klager ble omrutet via London, men ankom ikke Reykjavik før kl. 00.11 på natten. Klager påpeker hvordan flere av hennes medpassasjerer fra Haugesund som skulle videre til Reykjavik ble omrutet via Stockholm, og ankom sin destinasjon kl. 15.15.

Klager føler seg meget dårlig behandlet. Turen hadde vært planlagt lenge, og hun mistet masse tid med familien på Island. Klager kjøper ikke SAS sin forklaring om kansellering pga. vær, og forventer en erstatning fra flyselskapet. Klager har ikke fremsatt noe spesifisert beløp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

Klagers flyvning med SK4787 den 29. november 2018 ble kansellert pga. værforholdene. Klager ble booket om til første ledige flyvning samme dag med LH859 til Frankfurt kl. 09.45 og videre med FI521 med ankomst i Reykjavik kl. 15:45.

Ifølge klager ble LH859 fra Oslo til Frankfurt forsinket slik at hun ikke rakk sin videreforbindelse til Reykjavik. SAS har ingen informasjon om årsaken til denne forsinkelsen. Det er Lufthansa som booket klager om via London til Reykjavik.

En av utfordringene med Keflavik er at den ligger nokså midt mellom Grønland, Norge og Storbritannia, og har dermed ikke så mange alternative flyplasser å gå til dersom det skulle vise seg at man ikke kan lande der. Det er derfor viktig å planlegge ruten helt nøyaktig, både med tanke på alternative flyplasser, men også hvor mye drivstoff man er nødt til å laste.

Av sikkerhetsmessige årsaker har man alltid lastet en del ekstra drivstoff i tilfelle man ikke klarer å lande maskinen på første forsøk. Utfordringen her - med tanke på hvor langt det er til neste land - er at man i prinsippet måtte ha tatt med mer enn dobbelt så mye drivstoff for å fly tilbake til f.eks. Bergen, i tilfelle landing var umulig på grunn av de sterke vindene.

Besetningen på flyvningen mottok METAR og TAF (Terminal Aerodrome Forecasts) før avgang. Rapportene informerte om kraftig vind ved Keflavik Lufthavn, med vindhastigheter opp mot 32 knop, samtidig som kastene var helt oppe i 45 knop. Usikkerhetsmomentet ble for stort, og en ville ikke ta risikoen av å måtte snu eller lande med en for tung maskin. Det ble besluttet å kansellere flyvningen pga. værforholdene.

De aktuelle værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter. Med bakgrunn i dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Lufthansa har anført følgende:

LH859 den 29. november 2018 ble forsinket som følge av sent innkommet fly. Innkommet fly var forsinket på grunn av Air Traffic Control-restriksjoner. Slike omstendigheter er utenfor flyselskapet sin kontroll og kan ikke unngås selv om alle rimelige tiltak treffes. Lufthansa mener på dette grunnlaget at de er fritatt for ansvar i henhold til EU-forordning 261/2004 for denne hendelsen.

Lufthansa avviser klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes 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. Dette må vurderes konkret.

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 klagers flyvning ble kansellert som følge av sterk vind på Keflavik Lufthavn. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning for kanselleringen av SK4787.

Spørsmålet er videre om klager kan ha krav på standarderstatning grunnet forsinkelsen på hennes omrutede reise. Det oppsto en forsinkelse på LH859 fra Oslo til Frankfurt, som medførte at hun mistet sin videreforbindelse til Reykjavik. Det opererende flyselskapet for flyvningen var Lufthansa.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. 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).

Lufthansa har fremlagt dokumentasjon som etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - viser at forsinkelsen på LH859 fra Oslo til Frankfurt skyldtes Air Traffic Control-restriksjoner. Air Traffic Control-instruksjoner er noe flyselskapene er forpliktet til å følge, og det kan ikke styres av flyselskapet. Lufthansa booket klager om via London samme dag.

Nemndas flertall er dermed av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klager heller ikke har krav på standarderstatning for forsinkelsen av LH859.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – mener at Lufthansa ikke har tilstrekkelig dokumentert at klagers flygning LH859 ble forsinket som følge av en ekstraordinær omstendighet. Mindretallet viser til at Lufthansa har lagt frem dokumentasjon som viser at flygning LH866 ble forsinket grunnet ATC-restriksjoner, men det fremgår ikke når forsinkelsen oppstod eller om det gjaldt samme flymaskin som skulle operere klagers flygning. På den annen side opererte begge flygninger Frankfurt – Oslo den 29. november. Det er etter dette uklart for mindretallet om ATC-restriksjonen oppstod tett opptil klagers flygning, og om den var den direkte årsaken til at LH859 ble forsinket. Etter forordningen er det flyselskapet som har bevisbyrden for at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og denne uklarheten bør følgelig etter mindretallets syn gå ut over flyselskapet og slik at klager tilkjennes erstatning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)