

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av tapt arbeidsfortjeneste som følge av kansellering.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-02048

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

3. februar 2019 skulle klager ha reist med SK4032 fra Stavanger til Oslo og deretter med SK1484 fra Oslo til Stockholm. Klager skulle ha ankommet Stockholm kl. 19.15. Flyvningen SK1484 ble imidlertid kansellert som følge av værforhold. Klager ble omrutet til SK496, med avgang ettermiddagen dagen etter, og vedkommende ankom Stockholm mer enn 20 timer forsinket.

Klager anfører at da vedkommende ble hjulpet av SAS-personale på Oslo lufthavn i forbindelse med hotellovernatting, ba vedkommende om å få bli med på et morgenfly til Stockholm dagen etter, 4. februar. Klager fikk beskjed om at vedkommende ikke kunne hjelpes med det. Klager anfører at andre passasjerer som skulle med SK1484, fikk plass om bord på flyet som gikk fra Oslo til Stockholm kl. 06.55 neste dag, og det fantes ledige plasser på andre morgen- og formiddagsfly. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. Det er dermed uforståelig for klager at SAS ikke lot vedkommende få plass på et tidligere fly den neste dagen. Klager gikk glipp av en arbeidsdag som følge av at vedkommende ble omrutet til et ettermiddagsfly den 4. februar. Det vises for øvrig til klagers brev.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av tapt arbeidsfortjeneste (1775 svenske kroner) i henhold til Montrealkonvensjonen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Oslo med planlagt avgangstid kl. 18.15 ble kansellert på grunn av de utfordrende værforholdene på Arlanda den aktuelle dagen. Problemene på Arlanda skyldtes kraftig og langvarig snøfall som medførte at flyplassoperatøren, det statlige selskapet Swedavia, ikke klarte å holde flyplassens rullebaner åpne. Vanligvis er to

parallele rullebaner i bruk. Den ene er forbeholdt fly som lander, mens den andre er forbeholdt fly som skal lette. Denne ordningen berøres ikke av moderate eller til tider kraftige snøfall, siden brøytebilene da kan måke rullebanene mellom avgangene og landingene. Når det kommer spesielt kraftige snøfall over lengre tid, blir imidlertid flyplassen tvunget til å stenge rullebaner for å kunne konsentrere ressursene på ett sted. Dette gjelder særlig dersom én av banene er mer utsatt enn den andre for snø som forflytter seg inn på banen med vinden.

I det aktuelle tilfellet ble kapasiteten på flyplassen redusert hele det aktuelle døgnet. Frem til kl. 17.00 var kapasiteten på så lite som fire flybevegelser (avganger/ankomster) i timen, hvoretter den økte til 11. Normalt er kapasiteten på Arlanda på 40 flybevegelser i timen, selv om det sjelden er tilfellet at såpass mange avganger/ankomster er planlagt.

Arlanda er blant flyplassene i verden som er best tilpasset vinterforhold. Flyplassen har vunnet priser på bakgrunn av den høye beredskapen og velfungerende styringen hva gjelder snørydding, og flyplassen har dessuten delt kunnskapen sin med bransjeorganisasjoner. På tross av dette skapte været den aktuelle dagen store forsinkelser og innstilte flyvninger for SAS og alle andre luftfartsselskaper.

I det aktuelle tilfellet har SAS truffet tiltakene som er rimelige i forbindelse med den aktuelle flyvningen. Ingen ytterligere tiltak hadde kunnet forandre kapasiteten på ankomstflyplassen eller snøforholdene. SAS har heller ikke noen innflytelse på snøhåndteringsplanen til Swedavia. I henhold til EU-forordningen har flyplassoperatøren ansvaret for snørydding, og luftfartsselskapene har ingen påvirkningsmulighet hva gjelder hvilke ressurser som skal være tilgjengelige eller hvordan de skal disponeres. SAS hadde heller ikke noen innflytelse over hvor mange flyvninger som de andre luftfartsselskapene hadde planlagt i løpet av perioden med kraftig redusert kapasitet. Når kapasiteten begrenses på denne måten, vil alle flyselskapene nødvendigvis bli forsinket eller måtte innstille flyvningene sine.

Det vises til punkt 14 i fortalen til EU-forordningen, og EU-kommisjonens tolkningsveiledning, hvor det går frem at det regnes som ekstraordinære omstendigheter dersom et luftfartsselskap som skal utføre en flyvning, tvinges til å forsinke eller innstille flyvningen på en overbelastet flyplass på grunn av dårlige værforhold, også om disse forholdene leder til brist i kapasiteten.

Personalet i Oslo gjorde det som var mulig for å omrute alle de berørte passasjerene til tidligst mulig reise med tilsvarende transportvilkår. Den innstilte flyvningen SK1484 berørte 174 passasjerer, og for disse ble hotell og ny reise ordnet. Omrutingene skjer i et dynamisk bookingsystem hvor det utføres reservasjoner som i noen tilfeller frigjøres og deretter bestilles igjen. Det er beklagelig at klager måtte vente i Oslo, men med tanke på at det var så mange passasjerer på den innstilte flyvningen, og at det allerede før trafikkforstyrrelsene var mange passasjerer som hadde bestilt reise på flyvningene

mellom de skandinaviske hovedstedene mandag morgen, var det ikke mulig å omrute klager til noen tidligere flyvning i tilsvarende bookingklasse, som var økonomiklasse.

Hva gjelder kravet om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste, mener SAS at art. 19 i Montrealkonvensjonen fritar selskapet for erstatningsansvar i tilfeller hvor det foreligger ekstraordinære omstendigheter, dersom luftfartsselskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. SAS anfører i tillegg at klager ikke har bevist at det foreligger økonomisk skade som følge av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon på trafikkforstyrrelsene, omruting og værforholdene.

Med bakgrunn i alt dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

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. Dette må vurderes konkret. 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 forsinkelsen.

Nemnda finner at SAS har godtgjort at flyvningen SK1484 fra Oslo til Stockholm den 3. februar 2019 ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det oppsto store problemer i flytrafikken som følge av kraftig snøvær på Stockholms lufthavn.

Nemnda kan på dette grunnlag ikke se at klager har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

SAS har anført at de gjorde det som var mulig for å omrute samtlige berørte passasjerer til nye flyvninger raskest mulig, og viser til at det allerede før trafikkforstyrrelsene var mange passasjerer som hadde bestilt reise på flyvningene mellom de skandinaviske hovedstedene mandag morgen. SAS oppgir imidlertid at klageren ikke kunne omrutes til noen tidligere flyvning i tilsvarende bookingklasse, som var økonomiklasse.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i henhold til EU-forordningen artikkel 8 plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen til endelig ankomststed blir minst mulig. Dersom denne regelen skal være effektiv, kan flyselskapet verken avgrense de alternative flyvningene til å kun gjelde egne avganger eller til å kun gjelde flyvninger i samme bookingklasse.

I dette tilfellet har klager anført at det fantes ledige seter i en annen bookingklasse på tidligere flyvninger. SAS har ikke imøtegått dette. Nemnda finner at SAS ikke har godtgjort at det ikke var mulig å omrute passasjerer til en tidligere flyvning på dagen, og har derved ikke godtgjort å ha tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Klager har fremsatt krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste. Dette er en type tap som faller utenfor det EU-forordningen dekker. Etter luftfartsloven § 10-20 er imidlertid fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av passasjerer, med mindre han godtgjør at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet er tatt.

Klager har krevd erstattet SEK 1775 for tapt arbeidsfortjeneste den 4 februar 2019. Klager har imidlertid bare lagt frem en lønsslipp fra oktober 2018. Denne sannsynliggjør et oppebåret lønnsnivå fire måneder før forsinkelsen, men ikke at klager ble trukket i lønn for fraværet mandag 4 februar 2019.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste, i det tapets eksistens og størrelse ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)