

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.11.2022

Saksnummer

2022-01045

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Longyearbyen til Stockholm via Oslo den 28. februar 2022 (rutenummer SK4491 og SK1488).

Reisen ble forsinket med over 12 timer, og de måtte overnatte på flyplassen i Oslo.

SAS har begrunnet forsinkelsen med forsinkelse på en tidligere flyvning grunnet immigrasjon, toll og helse. Klager mener at SAS sin forklaring er vag og ikke tilstrekkelig og at selskapet ikke har bevist at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått dersom rimelige tiltak var truffet. Den vage formuleringen forklarer ikke forsinkelsen eller hvilke tiltak som ble iverksatt. Den forklarer heller ikke hvordan dette påvirket forsinkelsen klager og hans reisefølge ble rammet av. Forsinkelsen medførte at de mistet en hel arbeidsdag.

For det første burde ikke en forsinkelse på en annen flight (SK4414) enn den klager fløy med (SK4491) ha noen betydning for vurderingen av om det forelå ekstraordinære omstendigheter som ikke ville vært mulig unngått selv om alle rimelige tiltak var iverksatt av SAS.

For det andre, om forhold knyttet til flyvning SK4414 skal ha betydning for forsinkelsen av klagers flight SK4491, kunne SAS ha unngått situasjonen med rimelige tiltak. I henhold til timeplanen er mellomlanding for fly SK4412 på TOS kl. 12.45. Avreise i henhold til rutetabell ville finne sted klokken 13.20. Flyturen skal derfor være i henhold til rutetabellen med 35 minutter på TOS, som er ekstremt kort tid hvis tanken var at alle passasjerer da ville forlate flyet, gjennomføre passkontroll og gå ombord på flyet igjen. Ved å planlegge lengre tid for denne prosedyren på TOS kunne denne forsinkelsen ha vært unngått av SAS.

Videre, ifølge Flight Information, skulle SK4414 lande på LYR kl. 15.00, flyrotasjon ville finne sted og flight SK4491 ville i henhold til rutetabell ha avgang kl. 15.45. Det skulle derfor skje på 45 minutter. Det tok i stedet 106 minutter av en eller annen grunn. SAS har ikke forklart hvorfor det tok så lang tid.

Det at SAS ikke planlegger sine flyvninger med tilstrekkelige marginer for å kunne gjennomføre passkontroller og Aircraft Rotation er det ikke ekstraordinære omstendigheter og SAS kunne lett ha unngått situasjonen ved å planlegge med større tidsmarginer

Det er fremsatt krav om standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter (totalt 800 EUR).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der han krever standarderstatning etter forordningen. Bakgrunnen for kravet er at hans flyvning SK4491 den 28. februar 2022 fra Longyearbyen (LYR) til Oslo (OSL) ble forsinket slik at han ikke rakk sin videre forbindelse til Stockholm.

SK4491 ble forsinket fordi den foregående flyvningen, SK4414 ble forsinket inn til LYR. Dette skyldtes at køene ved passkontrollen ved Tromsø Lufthavn hopet seg opp, og at sjekken av pass tok uvanlig lang tid, se bilag 1. I og med at LYR ligger utenfor Schengen-området må alle passasjerer som skal dit gjennom passkontroll. På flyvinger fra Oslo skjer dette enten på Gardermoen før avgang (da går flyet direkte til LYR), eller så skjer dette i Tromsø (da må flyet mellomlande der). I dette tilfellet ble passkontrollen gjennomført i Tromsø, hvilket er helt vanlig.

Årsaken til hvorfor det skulle ta sånn tid med denne er uvisst for SAS, men at årsaken uansett ligger utenfor SAS' kontroll. Det er også høyst uvanlig at gjennomføring av passkontroll skal ta så lang tid – hvilket beskriver at dette er en ekstraordinær situasjon. Det finnes heller ingen rimelige tiltak SAS kan ta for å unngå forsinkelsen. Passkontrollen må gjennomføres, og den må gjennomføres av grensemyndigheter ved flyplassen.

På grunn av denne forsinkelsen på SK4414 kom klager for sent til Oslo for å rekke flyet videre til Stockholm. Klager ble da booket om til første tilgjengelige flyvning neste morgen kl. 09:25.

På bakgrunn av det ovennevnte bestrider SAS kravet i sin helhet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning 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 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at SAS har sannsynliggjort at forsinkelsen hovedsakelig skyldtes lange køer i passkontrollen i Tromsø på forutgående flyvning. Det er politiet som er ansvarlig for bemanning i passkontrollen, og flyselskapene har ingen påvirkning på dette. Sikkerhetskontrollen ligger utenfor flyselskapets kontroll, og etter nemndas syn skyldtes forsinkelsen ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda finner ikke at selskapets ruteplanlegging lå utenfor det normale. Forsinkelsen gir etter flertallets syn derfor ikke rett til standarderstatning. Klager ble booket om til første ledige flyvning, og flertallet mener at klager har blitt tilbudt omruting i henhold til forordningens krav.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - kan ikke se at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til at den oppgitte ekstraordinære omstendigheten var forsinkelser i passkontrollen i Tromsø.

Mindretallet forstår det slik at flyet med passasjerene fra Oslo ble holdt igjen i Tromsø for å vente på passasjerene som stod fast i passkø i Tromsø. Dette fremstår for mindretallet som en kommersiell beslutning tatt av SAS, ettersom lang passkø ikke er en ekstraordinær omstendighet som hindrer flyet i å reise videre til Longyearbyen. I denne forbindelse vises det til Traffic & Flight Information der det fremgår at flyet gikk 75 minutter forsinket fra Tromsø. SAS har ikke godtgjort nærmere hvordan lang passkø utgjør en ekstraordinær omstendighet som hindrer flyet i å ankomme Longyearbyen i rute.

Mindretallet ønsker også å peke på at SAS uansett ikke har godtgjort at det har truffet alle rimelige tiltak og viser til at flyet ble ytterligere 24 minutter forsinket ift. ruteplanen på flyplassen i Longyearbyen uten at dette er nærmere redegjort for.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)