

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billettkostnader som følge av kansellering.

Dato

19.03.2024

Saksnummer

2023-01383

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise med Norwegian fra Krakow til London via Bergen og Stavanger den 31. august 2022. 30 minutter før planlagt avgangstid fra Stavanger, fikk klager melding om at DY1336 til London var kansellert. Klager ble booket til ny avgang fra Stavanger til London den 2. september 2023.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og full refusjon av billettkostnadene, 462,99 GBP.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1336 den 31. august 2022 ble kansellert grunnet ATC-restriksjoner ved London Gatwick, noe som må anses å være en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapets kontroll.

Passasjerene ble ivaretatt i samsvar med EU-forordning 261/2004.

I henhold til avgjørelsen fra EU-domstolen i sak C-402/07 (Sturgeon), skal passasjerene som er berørt av en forsinkelse kompenseres i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 7 i forordning (EF) 261/2004, når de når den endelige destinasjonen tre timer eller mer etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Flyselskapene er fritatt for ytterligere kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Norwegian anser at ATC-restriksjonene ligger utenfor flyselskapets kontrollområde, og det var ingen rimelige tiltak som kunne vært iverksatt for å unngå forsinkelsen. På bakgrunn av ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til 261/2004.

Når det gjelder krav om refusjon av billett-kostnadene, gjør Norwegian oppmerksom på passasjerene ble booket om til DY1336 den 2. september 2022, og at de valgte å reise på den alternative flyvningen.

Norwegian anser med dette at de har overholdt forpliktelsene i henhold til EU-forordning 261/2004, og kan på bakgrunn av dette ikke refundere klagers billett-kostnader.

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. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian har uttalt at kanselleringen skyldtes Air Traffic Control-restriksjoner. Uttalelsen er underbygget med intern logg, e-post fra "Operations Control Centre" , SMS sendt til passasjerene, skjermbilde fra Flightstats og nyhetsartikkel. Slik nemnda leser loggen hadde lufthavnen ikke anledning til å ta imot Norwegian på den nye estimerte ankomsttiden. Nemnda mener dette må regnes som ekstraordinære omstendigheter i EU-forordningens forstand. Det er naturlig at Air Traffic Control-restriksjoner og opphopning av flymaskiner/passasjerer vil ha ringvirkninger for hele flyplassen. Flyselskapet har ingen faktisk kontroll over mangel på ansatte i kontrolltårnet, og heller ikke restriksjoner som følge av dette. Dette er heller ikke forhold som kan regnes som en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse.

For nemnda fremstår det imidlertid uforklart hvorfor klager ikke kunne omrutes tidligere enn 2. september til London, enten via andre flyselskaper og/eller via andre ruter.

Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet har sannsynliggjort at de har gjort alle rimelige tiltak for å avbøte konsekvensene av ATC-restriksjonene for klager. Etter nemndas syn har derfor klager krav på standarderstatning. Erstatningen utgjør 250 Euro per passasjer, dvs. totalt 750 Euro.

Ved kansellering har en rett på valget mellom full refusjon av billettene eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har ikke rett på refusjon av billett-kostnadene, da de benyttet omrutingstilbudet fremsatt av Norwegian. Norwegian har dokumentert dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler 750 Euro i standarderstatning til klager, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anna Christine Johansen (SAS)

