

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av ny flybillett ved kansellering.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-02855

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY769 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 26. oktober 2017 kl. 17.40. Flyvningen ble kansellert, og klager kjøpte nye billetter med SAS med avgangstid kl. 17.40. Hun har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine nye flybilletter med SAS til kroner 1 999.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY769 fra Trondheim til Oslo 26. oktober 2017 ble kansellert på grunn av dårlige værforhold i Oslo. Det var tett tåke ved Oslo lufthavn denne ettermiddagen. Klagers flyvning ble kansellert, da det mottok så sen avgangstid på grunn av kødannelse over Oslo lufthavn.

Det fremgår av værhistorikken at det var regn ved Oslo lufthavn denne dagen. Det var i tillegg mye tåke, som ikke nødvendigvis fremgår av METAR og andre værrapporter. Tåke er ofte svært lokalt og oppfattes ikke på vanlige målere. Det vises til e-post fra operasjonssentralen samt en Twitter-melding fra Oslo lufthavns egen konto.

Selv om de fleste flymaskiner har systemer som tillater landing og avgang i tåke, medfører tåke likevel større kødannelse. I fint vær kan maskiner lande med cirka 90 sekunders mellomrom ved Oslo lufthavn. Ved tåke forlenges dette til tre minutter. Med hundrevis av landinger hver dag, vil dette påvirke flyselskapene og medføre forsinkelser og kanselleringer. Forsinkelser vil videre medføre at mannskapet må overholde sin hviletid.

For å unngå at mange fly ligger i vent over Oslo lufthavn, kan det være mest hensiktsmessig å tildele nye avgangstider til flyene som skal inn til Oslo. Så og si alle flyvninger i det aktuelle tidsrommet var forsinket, og noen ble kansellert.

Klagers flyvning mottok så sene avgangstider for innflyvning at flyvningen til slutt ble kansellert. Det er på det rene at flyselskapene ikke kan påvirke disse avgangstidene, da dette blir styrt av flyvelederne. Klager kjøpte seg billett med SAS med avgangstid kl. 17.40. Denne ble også forsinket og fikk avgangstid kl. 18.14. At SAS fikk en bedre avgangstid enn Norwegian er kun tilfeldig og basert på flyveledernes utdeling av avgangstider. Norwegian kan ikke heftes for at avgangstiden til DY769 ble så sen som den ble.

Mannskapet om bord på DY769 hadde ikke nok arbeidstid igjen til å fortsette til Oslo på planlagt avgangstid. Denne dagen hadde selskapet to piloter i reserve, men når DY769 ble kansellert var begge disse kalt ut i arbeid. I tillegg var det sykdom blant syv besetningsmedlemmer denne dagen. Dette er svært uvanlig, og selskapet hadde ikke nok mannskap til å gjennomføre en eventuell senere avgang til Oslo.

Norwegian anfører at tåke og påfølgende mangel på personale utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004. Tiltak som leie av fly og mannskap var ikke hensiktsmessig, da dette er svært tidkrevende prosesser. Det samme gjelder kjøp av flybilletter med andre flyselskaper, da disse også var påvirket av værforholdene i Oslo denne dagen. Selskapet anfører derfor at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Klager kjøpte nye billetter med SAS. Norwegian kunne tilby omruting med 13 avganger til Oslo neste dag, med første ledige avgang kl. 06.40. Selskapet anfører derfor at de har gitt et tilstrekkelig omrutingstilbud, og at klager pådro seg unødvendige kostnader ved å kjøpe billetter med SAS. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av utgifter til ny flybillett.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY769 fra Trondheim til Oslo 26. oktober 2017 ble kansellert.

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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen tåke ved Oslo lufthavn, som påvirket avgangstidene til flyene ut av Oslo lufthavn. Klagers flyvning ble til slutt kansellert på grunn av mannskapsmangel.

Nemnda mener at de ovennevnte forhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning

Klager ble tilbudt omruting neste dag fra kl. 06.40. Nemnda mener at Norwegian burde ha omrutet passasjerene med andre flyselskap på et tidligere tidspunkt. Det ble besluttet kansellering allerede en time før opprinnelig planlagt avgang. SAS hadde flyvninger samme ettermiddag.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer klagers mellomlegg til billetter med SAS til kroner 1 700, i tillegg til refunderte ubenyttede Norwegian-billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning til klager med kroner 1 700.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)