

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

19.08.2024

Saksnummer

2024-00505

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kirkenes til Oslo den 8. januar 2024 med Norwegians flyvning DY319 kl 12.00 med ankomst kl 15.25.

Flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til ny avgang med DY8419 kl 15.00. Denne avgangen ble forsinket frem til kl 17.40.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Foregående flyvning DY318 var planlagt å operere Oslo - Tromsø - Kirkenes. På vei fra Oslo til Tromsø ble flyvningen omdirigert til Kiruna (KRN) på grunn av ugunstige værforhold (glatt rullebane, dårlig bremseforhold og "long holding") ved Tromsø lufthavn. Etter fylling av drivstoff i Kiruna, kjørte flyet til Kirkenes og deretter til Oslo som DY8419, da forholdene ved Tromsø lufthavn ikke ble bedre. DY319 ble dermed kansellert, og klager ble kostnadsfritt booket om ny avgang samme dag med DY8419 direkte Kirkenes - Oslo.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da årsaken til uregelmessigheten var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket. Opprinnelig ankomsttid var kl 15.25 (14.25 UTC) med DY319, mens faktisk ankomsttid var kl 19.31 med DY8419.

Movement log'en viser at det var samme flyindivind (LNENN) som var planlagt å operer DY319 Kirkenes - Tromsø - Oslo, og som utførte flyvning DY8419 direkte fra Kirkenes til Oslo.

DY319 Kirkenes - Tromsø - Oslo ble kansellert. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold ved Tromsø lufthavn. Uttalelsen er underbygget med værrapport (METAR), logger og rapporter som viser at det var glatt rullebane og dårlige bremseforhold. Nemnda mener at flyselskapet derved har godtgjort at kanselleringen/forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke har rett til standarderstatning for kanselleringen i henhold til EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet er videre om klager har krav på standarderstatning fordi også den flyvningen han ble omrutet til, ble forsinket.

DY8419 hadde planlagt avgangstid fra Kirkenes kl 15.00 (14.00 UTC), og planlagt ankomst Oslo kl 17.20 (16.20 UTC). Flymaskinen ble imidlertid forsinket til avgang kl 17.09 (16.09 UTC), og ankom Oslo kl 19.31 (18.31 UTC), 2 timer og 11 minutter forsinket.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 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).

Forsinkelsen er på mindre enn 3 timer. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)