

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

### Dato

31.01.2017

### Saksnummer

2016-00483

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Las Palmas 21. januar 2016 kl. 17:30 med D85201. Denne flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til den 22. januar kl. 10:45 med D86600.

På flyvningen D85201 ble klager sittende inne i flyet frem til ca. kl. 20:45, og det ble gitt lite og utilstrekkelig informasjon fra besetningen. Det ble oppgitt mange grunner til forsinkelsen, og flyvningen ble til slutt kansellert på grunn av at crew måtte ha hviletid. Klager fikk så en tekstmelding hvorpå ny avgang ble dagen etter kl. 10:45.

Flyvningen med D86600 ble klager igjen sittende i flyet og vente, da kapteinen opplyste om at det manglet noen dokumenter. Etter en stund returnerte flyet til gaten og det ble opplyst at det var en teknisk feil. Ca. kl. 12:45 var flyet klart til å ta av, men det var noen passasjerer som ønsket å gå av. Flyet tok av kl. 14:15.

Klager fikk dekket overnatting ved Oslo lufthavn og et måltid, men fikk ingen beskjed om sine rettigheter.

Flyet landet på flyplassen i Las Palmas kl. 22:15 lokal tid, nesten et døgn senere enn planlagt.

Klager krever standardkompensasjon på 2 400 euro totalt i henhold til EU-forordning 261/2004 for begge forsinkelsene, da det var to uavhengige hendelser

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D85201 fra Oslo til Las Palmas 21. januar 2016 hadde is i rotorbladene på flymaskinen EI-FHX. Grunnet lang ventetid på avising gikk kabinpersonalet ut på tid og flyvningen måtte kanselleres. Samtlige passasjerer ble booket om til påfølgende dag med D86600.

De mottok også en tekstmelding, det vises til tre stykker som ble sendt ut, og de mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian viser til vedlagt rapport fra teknikker.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På samme måte som under Montrealkonvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian vurderer at årsaken til denne uregelmessigheten var utenfor deres kontroll og kan derfor ikke tilby EU-kompensasjon for denne flyvningen.

D86600 fra Oslo til Las Palmas 22 januar 2016 har klager allerede blitt kompensert for, og klager har fått utbetalt 400 Euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda behandler kun den innstilte flyvningen 21. januar 2016, da det er opplyst at klager allerede er blitt kompensert for flyvningen den 22. januar 2016.

D85201 fra Oslo til Las Palmas 21. januar 2016 ble forsinket og til slutt kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger på bakgrunn av opplysningene i saken til grunn at det kalde vinterværet 21. januar 2016 medførte ekstrem is i rotorbladene på maskinen til EI-FHX. Det vises til fremlagte rapporter og fotografier av rotorbladene. Det var stor pågang og lang ventetid for av-ising, og av denne grunn gikk kabinpersonalet "ut på tid". De måtte ha sin pålagte hviletid, og flyvningen måtte kanselleres.

Etter nemndas flertalls syn skyldtes kanselleringen ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning i henhold til forordningen. Den gir heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener det ikke er godtgjort at kravet til rimelig tiltak er oppfylt, da det ikke er dokumentert hvorfor crewet gikk ut på tid etter en forholdsvis kort forsinkelse.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)