

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02405

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY9029 fra Las Palmas (LPA) til Haugesund (HAU) 11. mars 2017 kl. 15.30. Flyvningen ble forsinket med cirka 18 timer. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY9029 fra Las Palmas til Haugesund 11. mars 2017 ble forsinket med 18 timer og 27 minutter. Luftrommet over Portugal var tidvis stengt denne dagen, og det oppstod kanselleringer og lange forsinkelser som følge av dette.

Allerede to timer før planlagt avgangstid fikk flyvningen tildelt nye "slot-tider". Trafikken som skulle krysse luftrommet tilknyttet flyplassen i Lisboa ble begrenset. DY9029 var planlagt å krysse dette luftrommet. Et flyselskap kan ikke endre rute umiddelbart, da dette må planlegges nøye. Flyselskapene kan ikke påvirke tildelte "slot-tider" på noen måte. Siste tildelte slot-tid var kl. 18.49, altså tre timer og 19 minutter etter opprinnelig avgangstid. På så lange ruter som denne, er det begrenset hvor mye kabinpersonalet kan bli forsinket før det påvirker regler om arbeidstid og hvile. Tre timer og 19 minutter er en forsinkelse som kan medføre at kabinpersonalet "går ut på tid" i løpet av reisen, og det vil være lite ønskelig å påbegynne reisen, men være nødt til å lande ved en annen flyplass.

Forsinkelsen som oppstod som følge av radarproblemene i Lisboa var den direkte årsaken til at kabinpersonalet gikk ut på tid.

Norwegian Air International har base i Las Palmas. Denne flyvningen skulle imidlertid flys av Norwegian Air Shuttle, og selskapet har ikke anledning til å overføre kabinpersonale og fly mellom NAI og NAS på kort varsel. Overføring av besetning krever ytterligere

trening/opplæring, og overføring av fly krever ytterligere myndighetstillatelser. Leie av fly og mannskap (wet lease) ville ikke vært hensiktsmessig, da dette som regel krever en forsinkelse på et døgn eller mer for å være hensiktsmessig.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY9029 fra Las Palmas til Haugesund 11. mars 2017 ble forsinket med 18 timer og 27 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at forsinkelsen problemer med radaren i Lisboa denne dagen. Dette medførte at luftrommet over Portugal tidvis var stengt. Dette er et forhold Norwegian ikke kunne påvirke. Kabinpersonalet gikk således "ut på tid" som følge av forsinkelsen.

Nemnda mener at de ovennevnte forhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Følgene av luftromsrestriksjonene kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Nemnda viser i denne sammenheng til at Norwegian har opplyst at det ikke var mulig å sette inn et nytt crew på flyvningen. Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)