

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2023-00830

Tjenesteytere

British Airways

American Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til LAX via Heathrow og JFK 11. januar 2023. Klagers flyvninger fra Heathrow og JFK skulle flys av American Airlines under codeshare-samarbeid med British Airways.

Klagers flyvning fra Heathrow til JFK ble utsatt for flere forsinkelser. Videre fra JFK skulle klager opprinnelig fly klokka 15:20, men klager ble omrutet til en flyvning med avgang 23:10. Klager anfører at det fantes flere flyvninger til LAX fra JFK, men at hun til tross for dette ble ombooket til det seneste flyet fra JFK til LAX.

Klager krever standarderstatning på grunn av forsinkelse på mer enn 7 timer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

American Airlines har i det vesentlige anført:

Klagers flyvning fra Heathrow til JFK ble forsinket på grunn av teknisk svikt i NOTAM-systemet hos FAA (amerikanske luftfartsmyndigheter) som påvirket alle flyavganger- og ankomster til alle flyplasser i USA. Vi finner på denne bakgrunn at det ikke er grunnlag for standarderstatning da forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor vår kontroll.

British Airways har i det vesentlige anført:

Klager skulle fly med BA0761 fra Oslo til London, og med BA1516 (flydd av American Airlines – AA101) fra Heathrow til New York og BA4684 (flydd av American Airlines – AA341) fra New York til Los Angeles 11 januar 2023.

Codeshareflyvningen BA1516, var satt opp med avgang fra Heathrow klokken 10:35 GMT, og skulle ankomme JFK 18:40 GMT samme dag. Flyvningen ble forsinket da FAA fikk en teknisk svikt med NOTAM-systemet, se vedlagt flylogg. Relevante NOTAMs er inkludert i orienteringer før fly tar av, og gjennomgås av flypersonell før flyavgang. De er en essensiell del av forberedelsen til flyvninger.

NOTAM-systemet i USA sviktet 10. januar 2023. Teknikere jobbet med å fikse problemet uten estimat for når systemet ville være oppe og gå igjen. Nasjonal bakkestans ble innført 11. januar fra klokka 12:20 til 14:30 GMT, se vedlagte ATC SSC-meldinger. Dette medførte at også flyvninger til USA ble forhindret i å ta av før lufttrafikkkontroll ga tillatelse til å fly. På dette tidspunktet hadde rundt 760 flyvninger til og fra USA blitt forsinket, og 91 flyavganger blitt kansellert.

Bakkestansen ble opphevet klokka 14:00 GMT. Den nasjonale bakkestansen førte til at et stort antall forsinkede flyvninger skulle ta av, noe som igjen forårsaket en opphopning av flyavganger, ytterligere forsinkelser og kanselleringer også etter at svikten hadde blitt løst. Reuters-artikkel fra 12. januar 2023 refererer til bakkestansen og det store antallet flyvninger som ble påvirket av dette; mer enn 10 000 forsinkelser og 1300 innstilte flyavganger.

Det var ingen rimelige tiltak som kunne vært truffet av American Airlines for å unngå konsekvensene av systemsvikten og lufttrafikkmyndigheters avgjørelser som påvirket flyvningen. Dette var helt utenfor American Airlines sin kontroll, og følgelig også utenfor British Airways sin kontroll.

American Airlines er forpliktet til å følge lufttrafikkkontroll-restriksjoner og avgjørelser. Det er ikke rom for skjønn i slike situasjoner, og det leder til uunngåelige forsinkelser og kanselleringer. Under omstendighetene som oppsto ble flyvninger vesentlig forsinket grunnet systemsvikten og den påfølgende bakkestansen.

British Airways mener at klager ikke er berettiget til standarderstatning i denne saken fordi forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways sin kontroll.

Nemnda bemerker

Basert på sakens dokumenter, legger nemnda til grunn at klagers flyvning fra Heathrow til JFK skulle landet i JFK 13:40, og at klagers videreforbindelse fra JFK til LAX hadde planlagt avgang klokka 15:20. På grunn av forsinkelser som rammet klagers flyvning fra Heathrow til JFK, landet ikke klager i JFK før klokken var 16:17. Klager mistet derfor sin videreforbindelse fra JFK til LAX, og ble omrutet til American Airlines sin flyvning AA300 som med opprinnelig planlagt avgangstid 19:29. Flyvning AA300 ble også forsinket og tok ikke av før 23:10, ca. 3.5 timer etter planlagt avgang.

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 artiklene 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).

American Airlines og British Airways har dokumentert at klagers flyvning fra LHR til JFK ble forsinket på grunn av teknisk svikt i NOTAM-systemet hos amerikanske luftfartsmyndigheter som ledet til at flyvninger ikke kunne ta av som planlagt. Flyselskapene har anført og dokumentert at dette påvirket et stort antall flyvninger og at det medførte store forsinkelser og avvik i flytrafikken også etter at svikten var løst på grunn av opphopningen av flyavganger som fant sted som følge av bakkestansen. Dette er underbygget med dokumentasjon fra flylogger, operasjonslogger, uttalelser fra amerikanske luftfartsmyndigheter, ATC-meldinger og utdrag fra medieoppslag.

Etter nemndas syn skyldtes forsinkelsen som oppstod ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapenes kontroll. Forsinkelsen skyldtes en teknisk svikt ved NOTAM-systemet hos amerikanske luftfartsmyndigheter, og var derfor en ekstern hendelse. Den tekniske svikten påvirket svært mye flytrafikk til og fra USA i det aktuelle tidsrommet, samt etterfølgende flyvninger grunnet mange avvik i planlagte flyavganger. Nemnda mener flyselskapene ikke kunne minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda bemerker i den forbindelse at klager ble omrutet til en videreflyvning fra JFK til LAX med planlagt avgangstid 19:29. Dette var, slik nemnda tolker den opplastede dokumentasjonen, første tilgjengelige flyvning fra JFK til LAX etter at klager landet. Denne flyvningen ble imidlertid også rammet av forsinkelse. Nemnda kan ikke se at det er holdepunkter for å si at flyselskapene på omrutingstidspunktet ville være klar over hvilke alternative flyvninger som ville rammes av ytterligere forsinkelser, og at de dermed skulle omrutet klager til en flyvning med senere planlagt avgangstid enn den klager opprinnelig ble omrutet til.

På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager tilkjennes standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

