

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

03.06.2024

### Saksnummer

2023-04042

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, skulle reise med DY1792 fra Oslo kl. 15:30 til Alicante den 30. oktober 2023 og med retur den 4. november 2023. Klager anfører at boarding var ca. en halv time forsinket og da de kom om bord i flyet ble de sittende. De fikk da beskjed om at en el-drevet truck ikke klarte å dra/skyve flyet bakover. Det ble tilkalt en dieseldrevet truck, men også den hadde problemer med å bevege flyet. Flyet ble så stående, og passasjerene fikk deretter ny beskjed om at flymotorene ikke fikk startet grunnet problemer med en vifte el. Flyet ble etter det flyttet/dratt tilbake til gaten.

Etter fem timer i flyet slapp klager ut, og fikk da beskjed om at flyvningen måtte kanselleres. Det ble gitt beskjed om at man ville få sms fra flyselskapet med nærmere beskjed om alternative avganger og at bagasjen ville befinne seg på bagasjebåndet. Det ble en lang ventetid på bagasjen. Da klager ikke kunne vente lenger grunnet behov for å rekke båten til sitt hjemsted på Nesodden, fikk de beskjed om at de kunne hente bagasjen dagen etter. Det ble opplyst at det ikke var mulig å få bagasjen ettersendt hjem.

Klager mottok tilbud om å reise igjen dagen etter. Rute fra Oslo via København til Alicante. I samme sms så fikk klager spørsmål om de ønsket å benytte seg av denne omrutingen eller om de ønsket å kansellere hele reisen selv og få billettutgiftene refundert. Klager valgte å kansellere reisen da oppholdet i Spania som følge av forsinkelsen ville bli meget kort, og det er nå mottatt refusjon av billettene.

Den 31. oktober dro klager til Gardermoen for å hente sin bagasje, men måtte reise derfra da flyselskapet ikke kunne lokalisere bagasjen. Klager fikk en telefon fra venner som kunne fortelle at bagasjen deres var på rullebåndet i Alicante.

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

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har anført at DY1792 den 30. oktober 2023 ble kansellert da flyet ble blokkert av et annet fly (DY1308). Dette flyet satt fast mellom gaten og taxebanen grunnet det glatte underlaget med mye snø. Disse to flyene hadde samme planlagte avgangstid fra Oslo.

-Norwegian har lagt med flere dokumentasjoner i saken, som:

- Bevegelseslogg
- E-poster om uregelmessigheter fra OCC
- SMS sendt til passasjerene
- METAR og dekodet Metar
- Dokumentasjon vedrørende værforholdene.

Passasjerene ble booket om gratis til en avgang neste dag, men klager bestemte for å ikke reise og ba om refusjon av billettprisen. Refusjonen er utbetalt til klager.

I henhold til avgjørelsen fra EU-domstolen i sak C-402/07 (Sturgeon) skal passasjerene som er berørt av en forsinkelse kompenseres i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 7 i EU-forordning 261/2004, når de når den endelige destinasjonen tre timer eller mer etter opprinnelig planlagt ankomsttid.

Artikkel 5 nr. 3 fritar for plikten til å utbetale kompensasjon under forutsetning av at den aktuelle kanselleringen "er forårsaket" av ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var iverksatt. Ugunstige værforhold som i dette tilfellet skal anses å falle utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak (som å kjøpe billetter med andre flyselskaper eller ombooke disse passasjerene til en ny flyvning) kunne iverksettes, da værforholdene påvirket alle flyselskaper.

I tillegg til vises til avgjørelsen av EU-domstolen i sak C-315/15 (Pešková). I henhold til denne kan en hendelse på en flygning som inngår i en serie av sekvensielle flyginger kvalifisere som en ekstraordinær hendelse i forhold til forsinkelser av de påfølgende flygingene, ettersom målsettingen om å sikre et høyt beskyttelsesnivå for flypassasjerer etterfulgt av EU-forordning 261/2004, som spesifisert i punkt 1 der, betyr at luftfartsselskaper ikke må oppmuntres til å avstå fra å treffe tiltakene nødvendiggjort av en slik hendelse ved å prioritere opprettholdelsen og punktligheten til deres flyvninger fremfor målet om sikkerhet.

Omstendigheter som er utenfor luftfartsselskapets kontroll, er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra luftfartsselskapet. Norwegian anser derfor at denne hendelsen som er forårsaket av ugunstige værforhold, ligger utenfor deres kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen 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 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 en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

Nemnda oppfatter det som at det var kaos på Oslo Lufthavn grunnet utfordrende værforhold i form av snø og glatt underlag. Dette påvirket både lokalisering av ansatte og håndtering av ulike tjenester som er nødvendig for flyavgangene. Det var også en flymaskin som hadde sklidd og satt fast mellom gaten og taxebanen. Denne flymaskinen blokkerte for andre fly. I tillegg til dette oppsto det tekniske problemer med flyets APU. Reserveutstyret som skulle benyttes (mobil bakketjeneste) hadde problemer med å komme frem til flyet på grunn av det glatte underlaget. Klager ble booket om kostnadsfritt til neste morgen, men valgte å kansellere billettene.

Nemnda mener at flyselskapet ut fra den fremlagte dokumentasjonen har godtgjort at de dominerende årsakene til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og Norwegian forsøkte å minimere ulempene for klager ved å tilby ombooking neste morgen. Nemnda finner det etter en konkret vurdering sannsynliggjort at Norwegian ved dette har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda har med dette kommet frem til at klager ikke har rett på standarderstatning grunnet uregelmessigheten.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

