

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter som følge av kansellering. Sandstorm på Kanariøyene.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00895

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7002 fra New York til Oslo den 23. februar 2020 og videre med DY940 fra Oslo til København den 24. februar. Planlagt ankomst i København var kl. 15.00 den 24. februar. Natt til den 24. februar fikk klager beskjed om at DY940 var kansellert. Hun ble omrutet med D83226, som ankom København kl. 17.49 den 24. februar.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i tillegg til refusjon av 146 kroner i matutgifter i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY940 ble kansellert på grunn av mangel på tilgjengelige flymaskiner som en konsekvens av sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Stormen førte til massive restriksjoner i luftrommet ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Flyplassene var i flere perioder stengt. Grunnet sandstormen i Las Palmas denne dagen ble flyvningen kansellert, og som en konsekvens av værforholdene var flymaskinen parkert på Las Palmas flyplass frem til 25 februar.

Norwegian hadde åtte flymaskiner i Las Palmas som var strandet som følge av værforholdene fra 22. til 25 februar. På Tenerife-Sør lufthavn var tre flymaskiner strandet fra 22. til 23. februar. Dette påvirket hele Norwegians ruteplaner og førte til endringer og omrokinger i forbindelse med alle flyvninger som skulle utføres av disse flymaskinene. Visse flyvninger måtte kanselleres, mens andre ble slått sammen til færre avganger, med det formål å redusere uregelmessighetene i Norwegians nettverk, og slik at omstendighetene skulle påvirke færrest mulig passasjerer. Som en følge av disse tiltakene ble klagers flyvning kansellert, og alle passasjerer ble booket om til tilsvarende flyvning neste dag.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden og informasjon om sine rettigheter via SMS, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer og forsinkelser etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 litra c) jf. artikkel 7 og Sturgeon-dommen. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 nummer 3.

I gjeldende sak oppstod kanselleringen som følge av mangel på flymaskiner, forårsaket av værforholdene og de etterfølgende restriksjonene på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville ha blitt forsinket dersom maskinen ikke sto fast i Las Palmas samtidig med at flere av Norwegians flymaskiner var parkert på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det var ingen tiltak Norwegian kunne ha iverksatt som ville ha forhindret at flyet ble kansellert.

Som det fremgår av fremlagt dokumentasjon, var det en sandstorm ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn på samme tid som det ble bestemt at flyvningen måtte kanselleres grunnet manglende flymaskin. Da flymaskinene sto fast på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn, ble det iverksatt en rekke operasjonelle tiltak for å unngå store driftsforstyrrelser innenfor Norwegians nettverk. Noen avganger måtte også forsinkes for å kunne gjennomføre planlagte ruter med færre flymaskiner tilgjengelig. Noen avganger måtte også kanselleres, og passasjerene ble da overført til tidligst mulige alternativ. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var værforholdene som utløste forstyrrelsen. Norwegian vil på det grunnlag anføre at hendelsen lå utenfor selskapets kontroll.

Etter forordningen må flyselskapene også foreta alle rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet. Det var ingen rimelige tiltak som Norwegian her kunne ha iverksatt for å forhindre denne kanselleringen. Sandstormen påvirket alle flyselskapene, og det er ingen tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å unngå større uregelmessigheter. I vurderingen av hvilke tiltak som innen rimelighet kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessige i lys av situasjonen. Dette er lagt til grunn av EU-domstolen i saken C-315/15 (Pešková). Det er normal praksis innen luftfarten å planlegge flere ruter med bruk av samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det ved hver base skal være standby-besetning, basert på statistikk, for å sikre den regelmessige flytrafikken der det trengs. Det kan derimot ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av flymaskiner, besetning, piloter eller ingeniører ved alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville ha medført urimelig høye driftskostnader, noe som igjen ville ha ført til høyere priser på flybillettene. Dette er trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

Det aktuelle tiltaket Norwegian har til rådighet i en slik situasjon, ved mangel på flymaskiner, er bruk av wetlease. Wetlease er en tidkrevende prosess, da det fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet med mannskap skal komme seg til flyplassen hvor det opprinnelige flyet skulle tatt av fra. Da sandstormen førte til at mer enn ti flymaskiner måtte parkeres på svært kort tid, ville uansett ikke wetlease ha vært en mulighet for å forhindre driftsforstyrrelser.

Norwegian har etter dette iverksatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, noe som er i tråd med EU-forordning 261/2004. Norwegian mener at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

Klager ble booket om til flyvning D83226 samme dag. Flyet landet i København kun to timer og 34 minutter etter at klager ville ha ankommet København med DY940.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme passasjerens krav om standarderstatning eller refusjon av mat.

Nemnda bemerker

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har forklart at kanselleringen skyldes sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Nemnda legger til grunn at sandstormen førte til en rekke forsinkelser og kanselleringer av flyvninger til og fra Kanariøyene i denne perioden. Nemnda mener at sandstorm er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - legger til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt i denne perioden. Nemndas flertall mener derfor at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble omrutet til en ny flyvning fra Oslo til København samme dag. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representant - er av den oppfatning at selskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen av denne flyvningen skyldtes de ekstraordinære omstendighetene på flyplassen på Kanariøyene (sandstormen), og mener derfor at klager har krav på standarderstatning. Selskapet har ikke dokumentert at flyvningen ble direkte berørt av hendelsen, i den forstand at mannskapet eller

flyindividet som etter flyveplanen skulle operere flyvningen, stod fast på Kanariøyene. Selskapet har forklart at åtte flymaskiner var strandet i Las Palmas og tre i Tenerife, men de har ikke dokumentert dette nærmere. I slike saker bør selskapet godtgjøre den konkrete sammenhengen bedre. Slik saken er opplyst, er det mindretallets syn at kanselleringen like gjerne kan skyldes en ren operasjonell beslutning i kjølvannet av hendelsen, slik at flyvninger som i utgangspunktet ikke var påvirket av hendelsen ble berørt. Mindretallet har forståelse for at selskapet foretar slike prioriteringer i forbindelse med en hendelse som denne av hensyn til den totale trafikkavviklingen, men kan ikke se at slike gode grunner kan fritta fra standarderstatningsansvar.

Nemnda bemerker at i henhold til forordningens artikkel 9 nummer 1 bokstav a har passasjerene rett på mat og forfriskninger i ventetiden. Klager har fremlagt kvitteringer som viser at hun hadde utgifter på totalt 146 kroner. Nemnda mener at Norwegian må dekke dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunder 146 kroner i matutgifter til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)