

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

19.08.2024

Saksnummer

2024-00522

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian DY618 fra Oslo til Bergen den 26. januar 2024 med planlagt avgang kl. 15:30. Flyvningen ble kansellert, og klager ble omrutet til DY8402 den 27. januar med avgang kl. 10:00. Klager fikk overnatting på hotell i regi av Norwegian.

Norwegian utsatte flygningen to ganger før de kansellerte pga. dårlige værforhold. Flyplassen ble så stengt i en time, deretter gikk flygninger som vanlig og flyplassen var i drift igjen. En kollega av klager på samme flygning ble ombooket til en flygning med Norwegian med avgang ca kl 18-19. Dette viser at flyplassen var åpnet igjen og flyene gikk.

Norwegian viser til kansellering pga. dårlige værforhold. Klager mener at flyselskapet ikke har iverksatt rimelige tiltak for å få klager raskere fra Oslo til Bergen.

Flyvertinnen på flygningen dagen etterpå bekreftet at problemet ikke var værforhold, men forsinkelser som førte til at de ikke hadde personell til å sette inn ny flygning samme ettermiddag/kveld.

Klager anser ikke dette som et vær-problem, men mangel på personell og en vurdering fra flyselskapet på hva som var rimeligst tiltak for de.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning DY618 den 26. januar 2024 fra Oslo til Bergen for en passasjer.

Passasjeren krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Flyvningen ble kansellert på grunn av værforholdene på Oslo Lufthavn (snø). Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon:

- Movement log
- E-poster fra OCC
- SMS sent til passasjerer
- TAF og dekoded TAF
- Andre dokumenter angående værforholdene

Passasjerer ble tilbudt hotellovernatting og ble omrutet uten kostnad til DY8492 den 27. januar 2024 fra Oslo til Bergen.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) skal passasjerer få erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 når de ankommer sitt endelige bestemmelsessted tre timer eller senere etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Retten til standarderstatning faller bort dersom kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Værforhold som i denne saken anses å falle utenfor flyselskapets kontroll. Rimelige tiltak som å booke om til andre flyselskaper eller ombooke passasjerene til en annen flyvning var ikke mulig ettersom værforholdene påvirket alle flyselskaper.

Basert på ovenstående mener Norwegian at klager ikke har rett på standarderstatning

Norwegian prøvde å omrute alle passasjerene til flyvning samme ettermiddag. På grunn av begrenset kapasitet var dette imidlertid ikke mulig, og noen passasjerer ble omrutet den påfølgende morgenen 27. januar.

Basert på det ovenstående mener Norwegian at klager ikke har krav på standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Norwegian har dokumentert at det var iverksatt restriksjoner på Oslo Lufthavn grunnet snøvær som påvirket klagers flyvning. Det vises til fremlagt kopi av restriksjonen som viser at det forelå reguleringer i trafikken på Oslo Lufthavn og at den var stengt

i perioden kl. 14:10 til kl. 15:10, samt værmelding (TAF-Terminal Area Forecast). Nemnda kan ikke se at det foreligger noen METAR-rapport, men mener TAF-rapporten sammenlagt med den andre dokumentasjonen er tilstrekkelig til å belyse og godtgjøre situasjonen.

Det ligger i sakens natur at noen flyvninger vil måtte bli kansellert ved ovennevnte forhold. Klager har imidlertid anført at flytrafikken gikk som normalt etter at flyplassen åpnet igjen. Norwegian har lagt ved oversikt som viser at samtlige flyvninger til og fra Oslo Lufthavn fra kl 15.00 frem til kl 18.55 den 26. januar var berørt av værforholdene i form av forsinkelser og kanselleringer. Flyselskapet hadde ingen faktisk kontroll over hverken værforholdene eller restriksjonene, og dette må også anses som forhold utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse. Ifølge Norwegian var det ikke mulig å booke om til andre flyselskap eller tidligere flyvninger med Norwegian, da det var begrenset kapasitet til å booke om alle passasjerene til nye flyvninger den 26. januar. Selskapet har fremlagt dokumentasjon for dette.

Nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, finner ut fra fremlagt dokumentasjon at Norwegian i tilstrekkelig grad har godtgjort at selskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen, og at det følgelig ikke var mulig for selskapet i den gitte situasjonen å omrute klager til en tidligere flyvning.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentanten, finner derimot at selskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Det vises til at klagers kollega ble omrutet langt raskere enn klager, og til fremlagt dokumentasjon viser at det var tre seter tilgjengelig på flyvning senere samme ettermiddag som Norwegian ikke har redegjort for hvorfor klager ikke fikk tildelt. Videre vises til C-74/19 avsnitt 60. Representanten kan ikke se at selskapet undersøkte omruting med andre selskaper eller omruting indirekte gjennom annen reiserute, slik EU-domstolen oppstilte som krav i avsnitt 59 i nevnte avgjørelse.

Nemnda finner basert på ovenstående ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)