

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av ubenyttet hotellovernatting ved kansellering.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-03128

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1829 fra Lanzarote (ACE) til Oslo lufthavn (OSL) 13. november 2017 kl. 16.30. Klager ble booket om til ny flyvning neste dag, men mistet sin forhåndsbestilte hotellovernatting ved Oslo lufthavn.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av ubenyttet hotellovernatting til kroner 859,50.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1829 fra Lanzarote til Oslo 13. november 2017 ble kansellert på grunn av de varslede værforholdene på Lanzarote ved avgang. Norwegian satte opp ny flyvning neste dag, DY8429 med samme flymaskin, og passasjerene var fremme i Oslo 14. november kl. 18.06.

Flyplassen ligger ved sjøen, og det var meldt opptil 20 knop medvind. Ved landing på Lanzarote var prognosene for vær og vind innenfor grensene for en direkteflyvning tilbake til Oslo. Alle værprognosene viste at det var mulig med en medvindsavgang. Etter at flyet var lastet og drivstoff var fylt, økte vinden. Flytårnet meldte derfor om at flyet var for tungt til å ta av. Flyet taxet ut på rullebanen og ventet på at været skulle bedre seg så langt det lot seg gjøre, men til slutt måtte kabinbesetningen overholde sin hviletid. Dette var sent på kvelden, og ny flyvning ble satt opp neste dag. Denne ble forsinket med én time og 41 minutter på grunn av en nødvendig mellomlanding i Faro for å fylle drivstoff.

Å kalle inn ekstra mannskap var ikke mulig på denne tiden av døgnet. Leie av ekstern kapasitet ble ikke vurdert da dette er en tidkrevende prosess som ikke ville ha forkortet forsinkelsen for passasjerene, Omruting ble heller ikke vurdert, da man trodde

værforholdene ville bedres før kabinbesetningen "gikk ut på tid". Da forholdene ikke endret seg, var det ingen alternative omrutingsmuligheter.

Vekt- og balanseberegning av fly gjøres før hver avgang. Alle fly har en standardisert vekt som legges til grunn for utregningen, men beregningen for den aktuelle flyvningen gjøres før hver avgang med vekt for passasjerer, bagasje og drivstoff. I beregningen kalkuleres flyets vekt ved avgang og landing. Dette er rutine og et krav, og følger gitte værprognoser. Det varierer fra flytype til flytype i hvilket vær den kan operere, og her tas det dessuten hensyn til aktuelle flyplasser. Når kapteinen om bord gjør en vurdering om at det ikke er trygt å lette eller fortsette flyvningen, vil flyvningen bli forsinket eller man må mellomlande for å fylle mer drivstoff.

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

Nemnda bemerket

Norwegians flyvning DY1829 fra Lanzarote til Oslo 13. november 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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. 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 kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen værforholdene på flyplassen på Lanzarote, med sterkere vind enn opprinnelig meldt. Dette medførte at flyet ikke kunne ta av, da det var for tungt. Norwegian har opplyst om at det ble vurdert som en sikkerhetsrisiko å ta av under disse værforholdene. Man trodde at værforholdene raskt ville bedre seg, og det ble derfor ikke truffet andre tiltak. Vinden løyet ikke, det ble sent på kvelden, og mannskapet gikk deretter "ut på tid".

Norwegian satte opp en ny flyvning påfølgende dag. Værforholdene hadde ikke bedret seg, og det måtte derfor fjernes drivstoff før flyet kunne lette. Det var da nødvendig med en mellomlanding i Faro for å fylle mer drivstoff, og flyvningen ble ytterligere forsinket på grunn av dette.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir etter dette

ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)