

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning pålydende 4000 CashPoints som følge av forsinkelse. Forsinkelsen skyldtes dårlig vær ved tidligere flyvning.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00434

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo den 4. januar 2020 med DY531. Opprinnelig avgangstid var kl. 11.50, og planlagt ankomst i Oslo var kl. 12.35. Flyet ble imidlertid forsinket, slik at den faktiske avgangstiden var kl. 15.27 og flyet ankom Oslo først kl. 16.18. Klager viser til at dette flyet var det eneste fra Sola lufthavn som var forsinket denne dagen, og at alle andre fly gikk som oppsatt. Klager viser til at det heller ikke ble opplyst hvor flyet kom fra og det var ingenting som tilsa at flyet fra Stavanger til Oslo kom til å være forsinket.

Klager krever å få tilsendt gavekort tilsvarende 4000 CashPoints fra Norwegian, da dette var et av alternativene da klager først søkte om erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at DY531 fra Stavanger til Oslo den 4. januar 2020 ankom endelig bestemmelsessted med en forsinkelse på tre timer og 41 minutter.

Forsinkelsen oppstod som følge av værforholdene ved Ålesund flyplass tidligere samme dag. Flymaskinen LN-NGE, som betjente klagers flyvning, opererte flyvninger til og fra Ålesund tidligere på dagen. Ved første flyvning, DY402 mellom Oslo og Ålesund, var det grunnet sterk vind ikke forsvarlig å lande i Ålesund. På dette tidspunktet var det målt vindkast med en styrke på 42 knop. Det ble derfor bestemt å om dirigere flyet tilbake til Oslo, i påvente av forbedrede værforhold. Flyvningen ble til slutt utført med en lengre forsinkelse, med nytt flynummer, DY8402. Forsinkelsen forplantet seg videre til klagers flyvning fra Stavanger til Oslo. Norwegian viser for øvrig til vedlagt rapport.

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

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

I gjeldende sak oppstod forsinkelsen som følge værforholdene ved Ålesunds flyplass. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville blitt forsinket dersom værforholdene hadde tillatt landing på Ålesund flyplass. Det var ingen tiltak Norwegian kunne gjort som ville forhindret at flyet ble forsinket.

Som det fremgår av værdataene i vedlegget, er det påvist svært sterk vind på samme tid som det ble bestemt at LN-NGE måtte omdirigeres for landing i Oslo. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var værforholdene som utløste forsinkelsen. 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 selskapet kunne gjort for å forhindre denne forsinkelsen. Været påvirket alle flyselskaper, og det er ingen tiltak Norwegian kunne tatt for å unngå forsinkelsen, da omdirigeringen var nødvendig for å sikre en trygg landing. 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 kommer frem av avgjørelsen til EU-domstolen i saken C-315/15 (Pešková).

De aktuelle tiltakene selskapet har til rådighet i en slik situasjon er reposisjonering av egne fly og wetleasing. Begge alternativer er tidkrevende. Wetleasing fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet og dets mannskap skal komme seg til flyplassen hvor det opprinnelige flyet skulle tatt av fra. Dette gjelder også ved reposisjonering av egne fly. Norwegian har ikke tomme reservefly som står klare til å tre inn ved slike hendelser. Det kan ikke forventes at selskapet har ledige fly alle steder det flyr til og fra. Planlegging av bruk av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er ordinær praksis for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette understrekes også av en tysk domstol i saken X ZR 121/13.

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

På bakgrunn av en vurdering av ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme passasjerens krav.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning DY531 fra Stavanger til Oslo 4. januar 2020 ble forsinket som følge av at dårlig vær rammet tidligere flyvning.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelseon m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en 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 forsinkelse.

Nemnda mener at flyselskapet Norwegian har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har dokumentert at flymaskinen som skulle operere klagers flyvning ble forsinket på grunn av værforholdene (sterk vind) ved Ålesund flyplass tidligere samme dag.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda kan heller ikke se at klager har krav på kompensasjon på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)