

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

24.06.2024

Saksnummer

2023-03976

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, skulle reise med DY1792 fra Oslo til Alicante den 30. oktober 2023 kl. 15:30, med retur den 16. november 2023. Den 30. oktober mottok klager en e-post fra flyselskapet om endring i reiseruten. Reisen startet først med en forsinkelse hvor flymaskinen ikke kom seg fra gaten og klager ble sittende i flyet i fire timer. Etter hvert kom flyet seg fra gaten, men da ble det opplyst over høytaleranlegget at det var motorproblemer. Det ble enda en time venting i flyet hvor det til slutt ble informert om at flyvningen var kansellert.

Klager ble omrutet kostnadsfritt til dagen etter. De reiste den 3. november.

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 ombooket gratis neste morgen, men bestemte seg for å endre den til en annen flyvning D85321 den 3. november 2023. 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 erstatning 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 kunne iverksettes (som f.eks. å kjøpe billetter med andre flyselskaper eller ombooke klager til en ny flyvning) da værforholdene påvirket alle flyselskaper.

Norwegian viser også til avgjørelsen av EU-domstolen i sak C-315/15 (Pešková). Ifølge 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 i denne, betyr at luftfartsselskaper ikke må oppmuntres til å avstå fra å iverksette de nødvendige tiltakene ved 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 uregelmessigheten, som var forårsaket av ugunstige værforhold, ligger utenfor deres kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om 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 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 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 pga det glatte underlaget. Nemnda mener at flyselskapet har godtgjort at de dominerende årsakene til kanselleringen må anses som 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 ombooke flyet til neste morgen. Klager valgte å reise den 3. november. Denne endringen ble gjort kostnadsfritt.

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)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)

Martine Marlene Ruud (SAS)