

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00520

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Madrid (MAD) med Norwegians flyvning D85415 20. mars 2016. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til DY804 til Stockholm (ARL) og videre med D85409 til Madrid to dager senere, 22. mars 2016.

Avgangen fra Oslo til Stockholm gikk som planlagt, men flyvningen fra Stockholm til Madrid ble forsinket med over fem timer. Klager fikk forskjellige opplysninger om årsaken til forsinkelsen. Handlingagenten på flyplassen i Stockholm opplyste om at forsinkelsen skyldtes sykdom bant personalet, Norwegians kundeservice informerte om tekniske problemer, mens kapteinen på flyet sa at kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile.

Klager anfører at Norwegians anførsler om flyvelederstreik i Frankrike ikke kan føre frem. Det er ikke nødvendig å fly over Frankrike for å komme seg fra Stockholm til Madrid. Streiken var dessuten over ni og en halv time før opprinnelig planlagt avgang. Det var kjent allerede søndag 20. mars hvor lenge streiken ville vare. Klager anfører at de satt elleve timer på flyplassen i Stockholm, og at ingen andre flyvninger ble forsinket eller innstilt denne dagen, med unntak av Brussel som følge av terror på flyplassen.

Klager krever standardkompensasjon på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, på bakgrunn av de ovennevnte forhold.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager opplevde to uregelmessigheter på sin reise til Madrid.

Vedrørende D85415 fra Oslo til Madrid 20. mars 2016:

Norwegians flyvning D85415 fra Oslo til Madrid 20. mars 2016 ble kansellert som følge av streik blant franske flyveledere. Flyselskap i hele Europa ble påvirket av denne streiken. Flyvninger som hadde rute i eller gjennom det franske luftrom ble kansellert eller forsinket grunnet slots gjennom hele dagen. Norwegian viser til fremlagt Movement Log og melding fra operasjonssentralen.

Streiken påvirket all lufttrafikk i Europa og statuerer derfor en omstendighet som ikke kan bli påvirket av flyselskap, og derfor kan heller ikke flyselskap anses ansvarlig. Dette synet kommer frem i en dom i en tysk domstol (X ZR 121/13).

Klager anfører at Norwegian ikke kan benytte seg av flyvelederstreik som et argument for kanselleringen. Å få tilpasset en ny flyrute like før avgang er ikke enkelt. Alle flyselskap har egne ruter å fly, og i dette tilfellet skulle flyet gjennom fransk luftrom. Dersom alle fly som skulle passere gjennom fransk luftrom fikk omdirigert sine ruter, ville dette bli svært trøblete for luftrommet i Europa, da det er tale om svært mange flyvninger. Hadde det vært en mulighet for å endre reiserute, ville følgelig Norwegian benytte seg av denne muligheten.

Flyselskapet er unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter dersom uregelmessigheten er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet. Hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet må anses for å være ekstraordinære omstendigheter. Alle krav vurderes i henhold til EU-kommisjonens retningslinjer om ekstraordinære omstendigheter.

Flyselskapene er unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen).

Flyvelederstreik i Frankrike er utenfor flyselskapets kontroll. Klager ble booket om til første tilgjengelige avgang. Norwegian avviser følgelig klagers krav om EU-kompensasjon for denne flyvningen.

Vedrørende D85409 fra Stockholm til Madrid 22. mars 2016.

Norwegian har utbetalt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. passasjer for denne flyvningen. Kompensasjonen ble utbetalt 15. juli 2016.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning D85415 20. mars 2016 fra Oslo Lufthavn (OSL) til Madrid (MAD) ble kansellert. Klager ble booket om til DY804 til Stockholm (ARL) og videre med D85409 til Madrid to dager senere, 22. mars 2016. Sistnevnte flyvning ble forsinket med fem timer og 39 minutter.

Norwegian har etter det opplyste innvilget standarderstatning med 400 euro pr. person for forsinkelsen ved den siste flyvningen (D85409), som allerede skal være utbetalt til klager. Nemnda behandler derfor ikke dette kravet nærmere.

Flyvning D85415:

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.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av slik streik, gir etter nemndas oppfatning ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon i saken til grunn at kanselleringen den aktuelle dagen skyldtes streik hos franske flyveledere. Dette påvirket lufttrafikken i store deler av Europa, da flyvninger med rute i eller gjennom fransk luftrom ble rammet av restriksjoner, og forsinkelsene forplantet seg. Nemnda mener dette er en ekstraordinær omstendighet, og at kanselleringen ikke kunne vært forhindret selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har derfor ikke krav på standarderstatning for kanselleringen. Klager har etter nemndas syn heller ikke rett til 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)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)