

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Snøstorm USA januar 2018.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00466

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7082 fra Los Angeles (LAX) til Oslo lufthavn (OSL) 8. januar 2018 kl. 18.00 lokal tid. Flyvningen ble kansellert.

Klager ble booket om til ny flyvning 10. januar 2018 cirka kl. 16.00 lokal tid. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Tromsø, og hun tapte tre arbeidsdager. Klager har tidligere mottatt refusjon av Norwegian for utgifter til mat (kroner 138) og hotell (kroner 2 433).

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7082 fra Los Angeles til Oslo 8. januar 2018 ble kansellert.

I tidsrommet 4. til 8. januar 2018 var det kraftig snøstorm på USAs østkyst. Dette påvirket all flytrafikk som skulle operere til og fra denne sektoren. Enorme snømengder og vind gjorde forholdene vanskelig, og det oppstod store driftsforstyrrelser for alle flyselskaper. Omrokering av kabinpersonale og flymaskiner ble gjort for å minimere driftsforstyrrelsene, og reservekapasitet og leie av flymaskiner ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå forsinkelser og kanselleringer.

Flymaskin G-CKNA var satt opp til å operere avgangen. I dagsplanen innebar dette også ruter på østkysten av USA. Norwegian har ikke base for langdistanseoperasjoner i Los Angeles, og kunne følgelig ikke reposisjonere egne fly og mannskap derfra. På grunn av forsinkelser i sektoren rundt New York, og forsinkelse på tidligere avganger, ble det derfor leid inn ekstern kapasitet for å operere klagers flyvning. Flymaskin EC-KSM, operert av Wamos, fløy som første avgang DY7987 fra Stockholm til Los Angeles 9.

januar 2018. Flyet var forsinket med mindre enn tre timer ved ankomst til Los Angeles. Markedet for leie av fly og mannskap var stramt, og det var ikke mulig å få tak i maskin og mannskap før. Dette skyldtes vær-situasjonen i New York, da flere flyselskap trengte innleid kapasitet.

Wamos har ikke personalbase i USA, og personalet måtte derfor ha sin lovpålagte hvile ved ankomst. Dette forsinket klagers avgang ytterligere. DY7082 fikk nytt flightnummer DY7982, da forsinkelsen gikk over til nytt døgn.

Berørte passasjerer ble tilbudt forpleining i ventetiden.

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

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7082 fra Los Angeles til Oslo 8. januar 2018 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 forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen kraftig snøstorm på USAs østkyst i tidsrommet 4. til 8. januar 2018. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og påvirket hele Norwegians rutenett for langdistanseflyvninger. Kabinpersonalet måtte dessuten ha sin lovpålagte hvile, som medførte ytterligere forsinkelser. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Spørsmålet er derfor om kanselleringen/forsinkelsen på grunn av værforholdene kunne vært unngått ved at rimelige tiltak ble truffet. Norwegian leide inn fly og mannskap fra Wamos, som opererte forutgående avgang fra Stockholm til Los Angeles. Flertallet mener at det er sannsynlig at markedet for leie av fly og mannskap vil være presset når et større uvær rammer alle flyselskaper som flyr til og fra USA.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, kan ikke se at det er dokumentert at flyindividen i saken ble påvirket av uværet. Mindretallet viser til "movement log", der det ikke går frem hva som skjedde med flyindividen mellom Oslo og LAX.

Flertallet legger etter dette til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener videre at klager fikk et rimelig omrutingstilbud i dette tilfellet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)