

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-02942

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

29. juli 2018 skulle klager reise med DY1037 fra Krakow til Stavanger sammen med sine to små barn. Flyet skulle gå fra Krakow kl. 08.50 og lande i Stavanger kl. 10.55. Flyet ble imidlertid forsinket og gikk først kl. 16.00, slik at klager og barna ankom Stavanger kl. 18.00.

Klager mener at omstendighetene rundt forsinkelsen ikke kan klassifiseres som ekstraordinære. Klager anfører at Norwegian har bestemt seg for å operere med svært stramme tidsrammer for flyvningene og at det derfor er Norwegian som må bære risikoen for forsinkelser. Klager anfører at man som passasjer kjøper en billett for en spesifikk flyvning og ikke for et bestemt fly på en bestemt dag, slik at det for passasjerer burde være uten betydning hvilke andre flyvninger Norwegian har rundt omkring i verden samme dag.

Klager stiller seg videre undrende til at hun som passasjer må bære kostnaden for at flyselskapet ikke har reservefly tilgjengelig på alle flyplasser. Klager anfører at hun opplevde den aktuelle dagen som svært stressende.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen oppsto som følge av at flymaskinen LNDYV, som skulle utføre flyvningen DY1037, ble stående fast i Split den 28. juli 2018 på grunn av pålegg om utsatt avgangstid fra kontrolltårnet i forbindelse med flyvningen DY1987.

DY1987 skulle opprinnelig fly fra Split til Stavanger den 28. juli 2018, men på grunn av nye avgangstider gikk besetningen ut på tid og måtte ha sin obligatoriske hvile.

Flyet måtte derfor mellomlande i København og vente til besetningen var klarert for å fortsette turen til Stavanger morgenen den 29. juli 2018. Klagers flyvning ble direkte berørt av denne hendelsen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til endelig bestemmelsessted mer enn tre timer etter planlagt ankomsttidspunkt, gir som utgangspunkt rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Forhold som verken etter sin karakter eller opprinnelse er et ledd i luftfartsselskapets alminnelige aktivitetsutøvelse, og ligger utenfor luftfartsselskapets faktiske kontroll, anses som ekstraordinære i forordningens forstand, jf. *Pešková and Peška mot Travel Service a.s.* (C-315/15), avsnitt 24.

Norwegian har ingen mulighet til å påvirke beslutninger om lufttrafikken som treffes av flyplassens kontrolltårn. Norwegian mener derfor at forsinkelsen i gjeldende sak skyldtes ekstraordinære forhold i forordningens forstand. Det vises i den forbindelse til forordningens foralepunkt nr. 15: «Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one or more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.»

Spørsmålet er om Norwegian kunne ha forhindret forsinkelsen dersom alle rimelige tiltak var truffet.

I vurderingen av hvilke tiltak som «med rimelighet» kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessige i situasjonen, jf. EU-domstolens avgjørelse i *Pešková and Peška mot Travel Service a.s.* (C-315/15) avsnitt 28.

Norwegian mener at beredskapen var god nok denne dagen. Det kan ikke forventes at et flyselskap har reservefly stående på alle flyplasser som det flyr til. Det er ingen forhold som tilsier at flyvningen ville ha blitt forsinket dersom det ikke var for at DY1987 måtte avvente nye avgangstider. Norwegian kunne ikke ha iverksatt tiltak for å forhindre denne hendelsen.

Følgelig er Norwegians standpunkt at selskapet ikke kunne ha forhindret forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagers krav kan på bakgrunn av dette ikke imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Saken ble først avvist av sekretariatet på bakgrunn av at forsinkelsen oppsto i Polen. Etter gjeldende retningslinjer skulle saken henvises til det polske klageorganet. Klager anførte imidlertid at det polske klageorganet hadde avvist klagen hennes på grunn av at hun hadde fremsatt klagen for sent i henhold til deres klagefrist, som var strengere enn klagefristen til det norske klageorganet. Nemndsleder besluttet at saken i dette tilfellet likevel burde behandles av den norske nemnda.

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 *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Norwegian har oppgitt at årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet var luftfartsrestriksjoner i Split i forbindelse med en tidligere avgang, DY1987 den 28. juli 2018, fra Split til Stavanger. Forsinkelsen som oppsto, førte til at besetningen gikk ut på tid, slik at flyet måtte omdirigeres til København. Først morgenen etter kunne flyet flys til Stavanger.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at de påfølgende flyvningene med den aktuelle flymaskinen, DY1036 fra Stavanger til Krakow og DY1037 fra Krakow til Stavanger, ble forsinket som følge av hendelsen. Norwegian har ingen mulighet til å påvirke lufttrafikkrestriksjoner. Nemnda mener at Norwegian har godtgjort at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne ha vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)