

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

18.08.2024

Saksnummer

2024-00294

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Bodø til Vilnius via Oslo den 18. januar 2024.

Klager hadde følgende reiserute:

DY341 18JAN24 Bodø (07:00) – Oslo (08:40)

DY1082 18JAN24 Oslo (09:40) – Vilnius (12:30)

Klager sin flyvning DY341 fra Bodø til Oslo ble forsinket, og klager rakk ikke sin videre forbindelse DY1082.

Klager ble omrutet og ankom Vilnius den 18. januar kl. 21:30. Klager ble omrutet til følgende flyvninger:

SK884 18JAN24 Oslo (16:50) – Stockholm

SK1740 18JAN24 Stockholm (19:05) – Vilnius

Klager krever standarderstatning grunnet forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning DY341 den 18. januar 2024 fra Bodø til Oslo for en passasjer.

Passasjerer krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Den aktuelle flyvningen var forsinket grunnet værforhold som påvirket Oslo den 17. januar 2024 og lovpålagt hvile for crew. Dette førte til at forutgående flyvning (DY341) ankom Oslo med en forsinkelse på 1 time og 21 minutter og passasjerer mistet sin videre forbindelse DY1082 fra Oslo til Vilnius.

Vennligst finn vedlagt:

- Movement log, meldinger og rotasjon
- OCC department – uregelmessighets e-poster

- Eurocontrol informasjon
- Avinor publikasjon og regulasjoner for den 17. januar 2024

Norwegian tilbydde passasjeren omruting samme dag med SAS uten ekstra kostand, og passasjeren aksepterte dette.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i sak C-402/07 (Sturgeon) at passasjerer påvirket av en forsinkelse har rett på standarderstatning i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 når de ankommer sin endestasjon mer enn 3 timer forsinket. Artikkel 5 (3) fritar selskapet fra å betale standarderstatning dersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

I motsetning til andre yrker er flypersonell (piloter og crew) underlagt detaljerte, strenge og ubøyelige arbeidstider. Ubøyelig i den forstand at det er veldig lite fleksibilitet.

Arbeidstimer og hvileperioder i luftfart er strengere regulert enn i andre industrier. I de fleste yrker er uplanlagt overtid i korte perioder akseptabelt. I luftfart er det imidlertid slik at den normale arbeidstidens grenser er absolutt.

Det er ikke mulig for verken crew eller selskap overtid dersom vanlig arbeidstid er ferdig. Dette strenge regelverket er på grunn av sikkerhetsgrunner.

Basert på lovgivningen, må alle selskap utarbeide detaljerte og personlige rammeverk for crew på vakt. Dette gjelder alt fra forberedelsen av arbeidsskjema, håndtering av uforutsette situasjoner, overvåkning og tiltak for å forhindre kumulativ tretthet etc. Dette rammeverket må bli godkjent i forkant av luftfartsmyndighetene og myndighetene overvåker at selskapet handlet i tråd med dette rammeverket og andre regler.

Selskapet og crew har derfor ingen mulighet til å akseptere overtid utover det som fremgår i rammeverket for arbeidstid og påkrevd hviletid.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om standarderstatning

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at det aktuelle flyet ble forsinket med 1 timer og 21 minutter, og at forsinkelsen gjorde at klager ikke rakk sin videreforbindelse.

Norwegian har anført at det er hendelser i form av vær den 17. januar som førte til mandatory crew rest på flymaskinens tidligere flyvninger, som igjen førte igjen til forsinkelse på klagers flyvning DY341 den 18. januar.

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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 denne saken ledet værforholdene til en forsinkelse, som igjen ledet til at crewet gikk ut på tid, og ikke kunne fly uten hviletid. Dette ledet til at flyvningen neste dag, klagers flyvning, ble forsinket på grunn av pålagt hviletid. Klager mistet sin videre forbindelse grunnet forsinkelsen, og ble omrutet til flyvninger med SAS og ankom Vilnius med en forsinkelse på 9 timer. Nemnda mener det er godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter i form av dårlige værforhold. Nemnda mener også at Norwegian i tilstrekkelig grad har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at flyselskapet har gjort alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen, og viser til at klager ble ombooket med et annet flyselskap samme dag.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)