

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av transportutgifter ved sen ankomst som følge av forsinkelse.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-00109

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager i denne saken er en gruppe på 55 personer. Gruppen skulle reise fra Alicante (ALC) til Oslo lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning D85322 22. mai 2016 kl. 15.40. Flyvningen ble forsinket med cirka ni timer.

Klager anfører at det er operasjonelle valg og disponeringer som står bak forsinkelsen, og ikke værforhold, som Norwegian anfører. Videre anfører klager at selskapet ikke synes å ha vurdert for eksempel leie av fly og mannskap konkret i dette tilfellet. Klager avviser også Norwegians anførsel om at det var få tilgjengelige billetter med andre flyselskaper, da flere i gruppen kjøpte nye flybilletter med SAS kl. 22.10.

Klager anfører videre at Norwegian ikke har oppfylt vilkårene i EU-forordning 261/2004 om at forsinkelsen "ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet", og at ei heller nevnte avgjørelse i Sturgeon-dommen, Montrealkonvensjonen artikkel 19 eller luftfartsloven § 10-20 kan påberopes, da disse reguleringene alle hviler på samme forutsetninger.

Gruppen har på denne bakgrunn fremsatt følgende krav:

- (1) Krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for 55 personer.
- (2) Refusjon av drosjeutgifter, da det ikke var kollektivtransport tilgjengelig ved ankomst Oslo Lufthavn, totalt 12 270 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85322 fra Alicante til Oslo 22. mai 2016 ble forsinket med åtte timer og 46 minutter. Forsinkelsen skyldtes værforholdene på tidligere avgang. På grunn

av nødvendig omdirigering tidligere på dagen måtte kabinbesetningen ha obligatorisk hvile i henhold til sine hviletidsbestemmelser.

D85330 fra Alicante til Sandefjord - Torp, operert av flymaskin EI-FJE, måtte foreta en omdirigering til Oslo. Omdirigeringen oppstod som følge av tåke og svært kort sikt på Sandefjord - Torp. I følge den opprinnelige ruten skulle EI-FJE operere returen fra Sandefjord - Torp til Alicante, og deretter klagers flyvning D85322. Passasjerene ble transportert med buss mellom Oslo og Sandefjord - Torp, og dette resulterte i at kabinbesetningen måtte overholde pålagte hviletidsbestemmelser.

Planlegging av en flymaskin over flere sektorer er ordinær praksis for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette understrekes i en dom i en tysk domstol (X ZR 121/13). Tiltak som omdisponering av egne fly eller innleie av fly og mannskap ("wet lease") ble vurdert. Dette er tidkrevende prosesser som ikke nødvendigvis vil forkorte passasjerenes forsinkelse. Det var dessuten få tilgjengelige billetter med andre flyselskap på kort varsel.

Rimelige tiltak ble satt i gang for å unngå kanselleringen av D85322. Flymaskinen LN-NHA ble satt inn til å operere klagers avgang. Norwegian viser til fremlagt Movement Log, rapport fra operasjonssentralen, tekstmelding sendt til passasjerene og værrapport for Sandefjord - Torp 22. mai 2016.

Flyselskapene er unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen). Hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet må anses for å være ekstraordinære omstendigheter.

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf. Montrealkonvensjonen art. 19 og luftfartsloven § 10-20.

Norwegian anfører at årsaken til uregelmessigheten, herunder værforhold i annen sektor, er utenfor deres kontroll. Rimelige tiltak ble fattet. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av drosjeutgifter etter ankomst.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Alicante (ALC) til Oslo lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning D85322 22. mai 2016 kl. 15.40. Flyvningen ble forsinket med åtte timer og 46 minutter. Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av taxiutgifter ved sen ankomst til Oslo lufthavn.

(1) Standarderstatning

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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)*.

Flymaskinens tidligere avgang, D85330 fra Alicante til Torp med fly med reg.nr. EI-FJE, ble omdirigert til Oslo som følge av værforholdene. Opprinnelig rute var at EI-FJE skulle operere fra Torp til Alicante som D85331, og deretter operere klagers avgang D85332.

Nemnda legger etter fremlagt dokumentasjon til grunn at omdirigeringen til Oslo ved den førstnevnte avgangen skyldtes tåke og dårlig sikt på Torp. Som følge av omlegningen gikk kabinbesetningen "ut på tid", og neste flyvning D85331 måtte kanselleres for at hviletidsbestemmelsene skulle oppfylles. Samme flymaskin skulle operere klagernes flyvning D85332, som dermed ble forsinket.

Det ble satt inn et nytt fly - LN-NHA - som først fløy Oslo - Alicante, og deretter opererte klagernes avgang D85322.

Nemnda mener at omdirigeringen som følge av værforholdene og påfølgende følgeforsinkelser må anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian iverksatte tiltak ved å reposisjonere fly og kabinbesetning for å operere klagernes flyvning. Den ledige flymaskinen befant seg i Oslo, og måtte først operere flyvningen fra Oslo til Alicante. Nemnda mener at dette må anses som et rimelig tiltak.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for klagers krav om standarderstatning.

(2) Refusjon av taxiutgifter ved sen ankomst

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktfører er ansvarlig for klagers tap ved forsinkelse, med mindre fraktfører godtgjør at hans selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig.

Klagerne har fremsatt krav om dekning av utgifter til taxitransport fra flyplassen etter returen, da det ikke var tilgjengelig kollektivtransport da flyet landet eller i løpet av rimelig tid.

Nemnda mener at fraktfører her har tatt alle rimelige forholdsregler, jf. drøftelsen i punkt 1. Det er etter nemndas syn derfor heller ikke ansvarsgrunnlag for dekning av utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)