

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00370

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra New York til Oslo den 22. januar 2016 kl. 22:30 med DY7002.

Før take-off på rullebanen skulle flyvemaskinen avises. Etter denne prosedyren oppstod det problemer med væske i motoren på den venstre vingen, noe som medførte en rekke komplikasjoner.

Klager ble derfor sittende totalt 7 timer og 30 minutter inne i flyet på rullebanen, før det rullet tilbake til gaten.

Klager mottok forpleining og hotellovernatting.

Klager krever standarderstatning 600 Euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7002 fra New York til Oslo 22. januar 2016 kl. 22:30 ble forsinket og senere kansellert.

Grunnet dårlig vær måtte flymaskinen gjennom de-icing før avgang. Under denne prosessen så kom det de-ice væske inn i APU og dette utløste motorproblemer. I dette tilfellet ble det gjort forberedelser slik at passasjerene kunne forlate flyet, men grunnet værforholdene ble det ansett som en sikkerhetsrisiko. Dessuten var det ventetid for å vende tilbake til gaten, noe som igjen medførte ytterligere ventetid på passasjerene inne i flyet.

Passasjerene ble tilbudt forpleining under ventetiden. Det ble også sendt ut oppdateringer vedrørende kommende flyvning.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 (3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

En hendelse som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet. Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor selskapets kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY 7002 fra New York til Oslo den 22. januar 2016 med avgang kl. 22:30 lokal tid fikk en lang forsinkelse og ble senere kansellert. Det var forhold definert som snøstorm på USAs østkyst den aktuelle dato, og grunnet været måtte flyet gjennom en de-icing. I denne forbindelse kom det glykol inn i motoren, som da sluttet å fungere. Det ble gjort forsøk på å få motoren i gang igjen, men man lyktes ikke. Avgangen ble senere kansellert grunnet værforholdene.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Feilen som ble gjort under de-icingen må anses som en feil hos kontraktsmedhjelper, jf. EU-dom C-394/14, som ikke i seg selv kan anses som en ekstraordinær omstendighet. Dersom feilen ikke hadde skjedd, ville flyvningen trolig kunnet gå som planlagt. På grunn av forsinkelsen ble avgangen senere kansellert som følge av værforholdene. Kanselleringen skyldtes altså en kombinasjon av årsaker.

Nemnda legger, sett i sammenheng med de foreliggende opplysninger, til grunn at kanselleringen primært skyldtes de dårlige værforholdene den aktuelle dato. Det vises til Norwegianes redegjørelse om hendelsesforløpet, og de vedlagte rapporter. Selv om den første forsinkelsen var foranlediget av feilen ved de-icingen, er værforholdene den dominerende årsaken til kanselleringen.

Etter nemndas syn må de aktuelle værforholdene anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Nemnda mener videre det er godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Etter dette gir kanselleringen ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Klager har videre krevd erstatning som følge av at passasjerene ble holdt i kabinen i over 7 timer før de ble sluppet ut. Nemnda viser til Norwegians redegjørelse om at det ble gjort forsøk på å nå passasjerene, og at busser og trapper ble sendt ut til flyet, men at det ikke var mulig å få ut passasjerene da det ble ansett som en risiko grunnet værforholdene på flyplassen. Nemnda mener værforholdene også i denne sammenheng må anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)