

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Spørsmål om omruting snarest mulig

Dato

13.06.2024

Saksnummer

2023-01168

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY628 fra Oslo til Bergen med avreise 23. februar 2023, men flyvningen ble forsinket og klager krever standarderstatning.

Den opprinnelige ankomsttiden til Flesland var kl. 19.20. På grunn av snøvær på Flesland ble flyet omdirigert til Sola, og er ifølge klager utvilsomt "ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet." Klager anfører at dersom Norwegian på dette tidspunktet hadde truffet "alle rimelige tiltak", ville passasjerene vært på Flesland rundt kl. 22.30.

I stedet ble alle passasjerene sendt med buss, og klager antar at de fleste passasjerene var fremme på Flesland rundt kl. 03.30. Klager og hans medreisende på den aktuelle bussen, opplevde at Norwegians underleverandører ikke stilte opp med en buss som virket hele veien til Bergen. Klager tilbrakte tre timer i Bømlafjordtunnelen, som medførte at klager og reisefølget ikke ankom Flesland før kl. 06.40.

Klager anfører at faktisk ankomsttid på Flesland sammenlignet med tidspunktet kl. 22.30, som er tidspunktet Norwegian kunne ha forholdt seg til dersom "alle rimelig tiltak var truffet", utløser et ansvar hos flyselskapet. Klager påklager derfor Norwegians avslag på krav om kompensasjon for forsinkelse i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til klage vedrørende flyvning DY628 fra Oslo til Bergen med avreise 23. februar 2024 med booking referanse NBUDJS.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Den aktuelle flyvningen måtte returnere til Stavanger som følge av værforhold ved Bergen flyplass. Norwegian viser her til vedlagt rapport som inkluderer Movement Log, Irregularity e-poster fra OCC avdeling og andre dokumenter med informasjon om vær.

I henhold til C-402/07 (Sturgeon) vil en forsinkelse på tre timer kunne gi grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7. Unntaket er i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 (3) for ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Dårlige værforhold, som i denne saken, faller utenfor flyselskapets kontroll. I dette tilfellet var det ikke mulig for selskapet å iverksette andre rimelige tiltak, slik som å kjøpe billetter med andre flyselskap eller sørge for omruting av passasjerene med annen flyvning, da værforholdene berørte alle flyvninger.

Basert på ovennevnte kan Norwegian Air Shuttle ikke imøtekomme krav om standarderstatning i denne saken.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., 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.

Norwegian har anført at kanselleringen skyldtes været på Flesland denne dagen. Nemnda finner det godtgjort at værforholdene i saken kvalifiseres som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian har i tilstrekkelig grad dokumentert dette med diverse logger og værrapporter.

Det neste spørsmålet for nemnda er om Norwegian har godtgjort at de iverksatte rimelige tiltak for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, jf. EU-domstolens avgjørelser i sakene C-501/17 avsnitt 19 og C-74/19 avsnitt 61.

Klager hevder at Norwegian hadde mulighet til å tilby tidligere omruting enn alternativet med buss, som ble satt opp med avreise kl. 22.30.

Flertallet - bransjerepresentanten og nemndas leder - viser til de opplysningene som fremlagt om stengningen av Flesland og hvordan dette påvirket flytrafikken dit, herunder flystatistikk fra Flesland og nyhet fra NRK om stengningen, at beslutningen om å frakte passasjerene med buss fra Sola til Flesland var forsvarlig og et rimelig tiltak for begrense

følgene av de ekstraordinære omstendighetene. Etter flertallets syn har klager derfor ikke krav på standarderstatning.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - viser til at det i flg nyheten på NRK var forventet at Flesland ville åpne kl. 21:15. Det ville derfor ha vært rimelig å avvente dette, før det ble tatt beslutning om å frakte passasjerene med buss. Norwegian har overfor nemnda kommentert at det ikke var mulig å omrute klager til annen flyvning samme kveld, da det var tale om værforhold som berørte alle flyvninger, uten at dette er videre dokumentert av flyselskapet, og det var fly som faktisk landet på Flesland senere på kvelden. Bussen gikk fra Sola kl. 21:30, og det fremstår ut ifra dokumentasjonen som Flesland da hadde åpnet. Mindretallet finner det derfor ikke godtgjort at Norwegian har iverksatt rimelige tiltak for å minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klagen tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)