

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av forhåndsbetalte hotellutgifter og erstatning for at flyselskapet ikke tilbød hotellovernatting i ventetiden. Kansellering grunnet vedlikeholdsarbeid på Tromsø lufthavn.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04015

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

10. juli 2019 skulle klager og tre medpassasjerer reise med DY388 fra Oslo til Tromsø. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 21.50 og lande i Tromsø kl. 23.45. Flyet ble imidlertid én time forsinket. De fikk beskjed om at flyet måtte kanselleres, siden det ikke kunne lande på Tromsø lufthavn etter midnatt. Reisefølget ble omrutet til en ny flyvning med avgang neste dag kl. 06.15.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av forhåndsbetalte hotellutgifter i Tromsø og erstatning for at de ikke ble tilbudt hotellovernatting i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY388, som skulle gjennomføres av flymaskinen LNNGF, ble forsinket som følge av vedlikehold på Tromsø lufthavn mellom midnatt og kl. 06.00. Flyvningen kunne ikke gjennomføres den aktuelle kvelden, og Norwegian var nødt til å vente til morgenen etter. Da flyvningen ble satt opp på nytt dagen etter, måtte flynummeret endres, og flyvningen ble gjennomført med flynummeret DY8408 den 11. juli 2019 kl. 06.15.

Alle passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Uregelmessigheten i dette tilfellet skyldtes at rullebanen på Tromsø lufthavn måtte stenges som følge av vedlikehold. Dette var således forhold utenfor Norwegians kontroll og må anses som en ekstraordinær omstendighet. Det var ikke mulig å treffe andre rimelige tiltak, som å omrute passasjerene med et annet flyselskap eller til en annen flyvning, siden rullebanen var stengt.

Det var heller ikke noe alternativ å bruke wetlease, siden også en eventuell wetlease-flyvning ville ha måttet forholde seg til stengningen av rullebanen på Tromsø lufthavn.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-315/15 (Pešková) kan en hendelse i forbindelse med en flyvning som er en del av en sammenhengende rekke av flyvninger, anses for å være en ekstraordinær hendelse også i forbindelse med forsinkelser på de etterfølgende flyvningene. I lys av EU-forordningens formål med å sikre en høy grad av beskyttelse av flypassasjerene bør ikke flyselskapene oppfordres til å være tilbakeholdne med å treffe tiltak som er nødvendige i forbindelse med slike hendelser og å heller prioritere gjennomføringen av og punktligheten til flyvningene fremfor sikkerheten.

På bakgrunn av det store antallet mulige ekstraordinære forhold som kan oppstå, og at omfanget og varigheten på disse kan variere, kan det ikke pålegges flyselskapet å foreta seg alle mulige tiltak på forhånd, som å ha ekstra fly, teknikere og besetning i beredskap på alle destinasjoner, slik at alle forsinkelser og kanselleringer kan forhindres. En slik plikt ville pålegge flyselskapet en urimelig økonomisk byrde og føre til høyere priser for passasjerene. Dette ble trukket frem av tyske domstoler i saken X ZR 121/13.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 imøtekommes i dette tilfellet.

Hva gjelder klagers krav om refusjon av utgifter etter ankomst på sitt endelige bestemmelsessted, som forhåndsbetalt hotell, er ikke flyselskapet ansvarlig for slike utgifter i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 dersom det godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig.

På bakgrunn av dette kan heller ikke kravet om refusjon av hotellutgifter imøtekommes.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvningen DY388 fra Oslo til Tromsø den 10. juli 2019 ble kansellert. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen skyldtes luftfartsrestriksjoner ved Tromsø lufthavn. Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at Tromsø lufthavn var stengt etter midnatt den aktuelle dagen. Det var således ikke mulig å lande der mellom midnatt og kl. 06.00 om morgenen. Nemnda kan ikke se at dette er noe flyselskapet kan påvirke. Nemnda mener at det foreligger en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Forsinkelsen kunne ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Etter dette har ikke klager rett på standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har rett på refusjon av forhåndsbetalte hotellutgifter i henhold til luftfartsloven § 10-20.

Kansellering gir etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 1 bokstav b rett til hotellinnkvartering når det blir nødvendig med én eller flere overnattinger. Dersom dette ikke gis, vil klager kunne få refusjon av utgifter til hotellinnkvartering. Det er kun faktiske utgifter som erstattes. Klager har i dette tilfellet ikke dokumentert at han hadde utgifter til hotellinnkvartering.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for noen ulempeerstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)