

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-02913

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY632 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 26. oktober 2017 kl. 19.00. Flyvningen ble kansellert. Klager kjøpte nye billetter med SAS for å komme til Bergen samme kveld.

Klager har på grunn av kanselleringen fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY632 fra Oslo til Bergen 26. oktober 2017 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Oslo. Tåken lå tett over Oslo lufthavn denne ettermiddagen, som medførte nye avgangstider på grunn av kødannelsen over flyplassen.

Det fremgår av værhistorikken at det var regn ved Oslo lufthavn denne dagen. Det var i tillegg mye tåke, som ikke nødvendig fremkommer av METAR-rapporten og andre værrapporter. Tåke er ofte svært lokalt omfattet ikke på vanlige målere.

Selv om de fleste flymaskiner har systemer som tillater landing og avgang i tåke, medfører tåke likevel større kødannelser. I fint vær kan flymaskinene lande med cirka 90 sekunders mellomrom på Oslo lufthavn. Når det er tåke fordobles dette. Med hundrevis av landinger hver dag, vil dette følgelig påvirke flyselskapene og medførte forsinkelser og kanselleringer. Forsinkelsene medfører igjen at mannskapet går ut på arbeidstid.

For å unngå at for mange fly ligger i vent over Oslo lufthavn, kan det være mest hensiktsmessig å tildele nye avgangstider til flyene på utestasjonene. Flyet tar dermed ikke av til oppsatt avgangstid, men får en ny avgangstid slik at de skal unngå å ligge lenge

i "holding" over landingsflyplassen. Så og si alle fly var forsinket inn til Oslo lufthavn i det aktuelle tidsrommet, og enkelte flyvninger ble innstilt.

DY632 mottok svært sen avgangstid fra Oslo lufthavn, og ble kansellert på grunn av dette. Det er på det rene at flyselskapet ikke kan påvirke avgangstiden, da dette er styrt av flyvelederne ved den aktuelle flyplassen.

Klager kjøpte seg billett med SAS med avgangstid kl. 22.50. Denne flyvningen ble også forsinket, og fikk avgangstid kl. 23.27. At SAS fikk en bedre avgangstid enn Norwegian er helt tilfeldig, basert på flyveledernes utdeling av avgangstider. Norwegian kan ikke heftes for at avgangstiden for DY632 ble så sen som den ble.

Norwegian hadde 17 avganger til Bergen påfølgende dag, og første avgang gikk kl. 07.00 og hadde ledig kapasitet. Samtlige avganger hadde kapasitet. Passasjerene mottok tekstmelding med informasjon om at billetten kunne endres eller at de kunne bookes om til en annen avgang. Dersom klager hadde valgt å bli booket om til kl. 07.00 neste morgen, bør dette anses som et rimelig omrutingstilbud.

Å leie inn fly og mannskap er ikke hensiktsmessig med mindre det er snakk om en svært lang forsinkelse. Da Norwegian hadde mange ledige avganger neste dag, allerede fra tidlig morgen, kan det ikke anses rimelig å pålegge selskapet å leie inn fly og mannskap. Det er dessuten svært lite sannsynlig å få tak i et fly for å operere innenfor et tidsrom på 13 timer.

Subsidiært anfører selskapet at ettersom dårlige værforhold var utløsende faktor for kansellering av DY632, ville både ombooking med andre selskap og leie av flymaskin være risikofylt, da Norwegian ikke kunne vite om andre flyvninger til slo ble kansellert eller forsinket.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser klagers krav om standardkompensasjon, og påpeker at klager har fått refundert sine billetter med SAS.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY632 fra Oslo til Bergen 26. oktober 2017 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken 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. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen tett tåke over Oslo lufthavn denne kvelden, som igjen medførte utsatte avgangstider for de fleste flyvninger fra flyplassen denne kvelden. Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Tiltak som leie av fly og mannskap, samt omruting med andre flyselskap var ikke gode alternativer denne kvelden, da forsinkelser og kanselleringer kunne ramme alle avganger. Klager har fått refundert sine utgifter til nye billetter med SAS samme kveld.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet, og kanselleringen gir etter dette ikke rett til standardkompensasjon. Nemnda anbefaler derfor ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)