

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Sandstorm på Kanariøyene.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-01042

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Longyearbyen til Oslo Lufthavn den 24. februar 2020 med flyselskapet Norwegian kl. 13.35. Ca. kl. 04.00 om natten fikk klager beskjed om at flyet ville bli forsinket. Flyet endte opp med en forsinkelse på rundt 6 timer. Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY397 den 24. februar 2020 fra Svalbard til Oslo ble 6 timer og 6 minutter forsinket grunnet mangel på tilgjengelige flymaskiner som en konsekvens av sandstormen ved Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Stormen førte til massive restriksjoner i luftrommet ved Las Palmas og Tenerife-Sør. Flyplassene var i flere perioder stengt. Grunnet sandstormen ved Las Palmas denne dagen ble flyvningen forsinket, og som en konsekvens av værforholdene var flymaskinen parkert i Las Palmas til 25. februar.

Norwegian hadde ved Las Palmas åtte flymaskiner strandet som følge av værforholdene fra 22. til 25. februar. Ved Tenerife-Sør var tre flymaskiner strandet fra 22. til 23. februar. Dette påvirket hele Norwegians ruteplaner, og førte til endringer og omrokering på alle flyvninger som skulle bli operert av disse flymaskinene. Visse flyvninger måtte bli kansellert, mens andre ble slått sammen til færre avganger, alt for å redusere uregelmessighetene i Norwegian sitt nettverk og slik at omstendighetene skulle påvirke færrest mulige passasjerer. Som en følge av disse tiltakene ble klagers flyvning forsinket.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden og mottok informasjon om sine rettigheter via SMS, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer og forsinkelser etter forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 litra c) jf. artikkel 7 og Sturgeon-dommen.

Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 punkt 3.

I gjeldende sak oppstod forsinkelsen som følge av mangel på flymaskiner, forårsaket av værforholdene og de etterfølgende restriksjonene ved Las Palmas og Tenerife flyplass. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville blitt forsinket dersom ikke maskinen sto fast ved LPA, samt at flere av Norwegians flymaskiner var parkert ved LPA/TFS. Det var ingen tiltak Norwegian kunne gjort som ville forhindre at flyet ble forsinket.

Som det fremgår av værdataene i fremlagt vedlegg, pågikk en sandstorm ved LPA/TFS på samme tid som det ble bestemt at flyvningen måtte kanselleres, grunnet manglende flymaskin. Da flymaskinene sto fast ved LPA/TFS flyplass, ble det iverksatt en rekke operasjonelle tiltak for å unngå store driftsforstyrrelser innenfor Norwegians nettverk. Noen avganger måtte også forsinkes for å kunne gjennomføre planlagte ruter med færre flymaskiner tilgjengelig, noen avganger måtte også kanselleres, og passasjerene ble da overført til tidligst mulige alternativ. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var værforholdene som utløste forstyrrelsen. Norwegian vil på det grunnlag anføre at hendelsen lå utenfor deres kontroll.

Etter forordningen må flyselskapene også foreta alle rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet. Det var ingen rimelige tiltak som Norwegian kunne gjort for å forhindre denne kanselleringen. Situasjonen med sandstormen påvirket alle flyselskapene, og det er ingen tiltak Norwegian kunne tatt for å unngå større uregelmessigheter. I vurderingen av hvilke tiltak som innen rimelighet kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessige i lys av situasjonen. Dette kommer frem av avgjørelsen til EU-domstolen i saken C-315/15 (Pešková). Det er normalt innen luftfarten å planlegge flere ruter med bruk av samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til standby-besetning ved hver base, beregnet etter statistikk, for å sikre den regelmessige flytrafikken der det trengs. Det kan derimot ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av fly, crew, piloter eller ingeniører ved alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease til alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville vært reflektert i høyere priser på flybillettene. Dette understrekes av en tysk domstol (X ZR 121/13).

De aktuelle tiltakene Norwegian har til rådighet i en slik situasjon ved mangel på flymaskiner er wetleasing.

Wetlease er en tidkrevende prosess. Wetleasing fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet og dets mannskap skal komme seg til flyplassen hvor det opprinnelige flyet skulle tatt av fra. Da denne situasjonen førte til parkering av mer enn 10 flymaskiner på svært kort tid, vil ikke wetlease være en mulighet for å forhindre kanselleringer.

Norwegian har etter dette foretatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, noe som er i tråd med forordning nr. 261/2004. Norwegian mener at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

På bakgrunn av en vurdering av ovenstående kan Norwegian ikke imøtekomme passasjerens krav om EU-kompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes 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)*.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Bevisbyrden påhviler selskapet.

Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - mener at Norwegian har godtgjort at det foreligger en tilstrekkelig årsakssammenheng mellom værforholdene (sandstormen) og forsinkelsen av klagers flyvning. Slik flertallet ser det, var det sandstormen som var årsaken til forsinkelsen av klagers flyvning, da en rekke flymaskiner måtte reposisjoneres. Nemndas flertall mener at værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet anbefaler derfor ikke at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Mindretallet - forbrukernes representant - er av den oppfatning at selskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at forsinkelsen av denne flyvningen skyldtes de ekstraordinære omstendighetene på flyplassen på Kanariøyene (sandstormen), og mener derfor at klager har krav på standarderstatning. Selskapet har ikke dokumentert at flyvningen ble direkte berørt av hendelsen, i den forstand at mannskapet eller flyindividet som etter flyveplanen skulle operere flyvningen, stod fast på Kanariøyene. Selskapet har forklart at åtte flymaskiner var strandet i Las Palmas og tre i Tenerife, men de har ikke dokumentert dette nærmere. I slike saker bør selskapet godtgjøre den konkrete sammenhengen bedre. Slik saken er opplyst, er det mindretallets syn at forsinkelsen like gjerne kan skyldes en ren operasjonell beslutning i kjølvannet av hendelsen, slik at flyvninger som i utgangspunktet ikke var påvirket av hendelsen ble berørt. Mindretallet har forståelse for at selskapet foretar slike prioriteringer i

forbindelse med en hendelse som denne av hensyn til den totale trafikkavviklingen, men kan ikke se at slike gode grunner kan fritta fra standarderstatningsansvar.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)