

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04278

Tjenesteytere

Novair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Novairs flyvning NVR633 fra Oslo til Burgas den 31. juli 2018 kl. 16:45. Flyvningen ble forsinket med 5 timer og 25 minutter. Klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1200 euro for tre passasjerer.

Tekniske problemer i forbindelse med vedlikehold av fly ikke kan regnes som slike ekstraordinære omstendigheter som fritar flyselskapene fra å utbetale standardkompensasjon. Det vises til C-257/14 (Corina van der Lans vs. Koninklijke Lucht Vart Maatschappij NV, september 2015) og C-549/07 (Wallentin-Herman mot Alitalia, desember 2008).

Det er ikke tilstrekkelig dokumentert en årsakssammenheng mellom den påståtte ekstraordinære omstendigheten og hendelsen. Bevisbyrden for dette ligger på flyselskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Søndag 29. juli 2018 oppsto et teknisk problem med innsjekking på flyplassen på Rhodos, noe som førte til at flere fly ikke kunne ta av eller lande på flyplassen. Vår flyvning Oslo-Rhodos med NVR375 fikk underveis beskjed om at de ikke kunne lande på Rhodos, og flyvningen ble omdirigert til Heraklion på Kreta. Da det ble klart at det kunne ta tid før flyplassen åpnet, ble det fra flyselskapets side besluttet at flyet skulle returnere direkte til Oslo, for å unngå forsinkelser på flyvningene som skulle gjennomføres mandag 30. juli 2018.

Passasjerene på Heraklion ble i løpet av natten innlosjert på hotell, og fikk forpleining i ventetiden. I løpet av mandag kveld ble det leid inn to fly fra Air Mediterranean SA som fløy passasjerene til Rhodos.

Passasjerene som skulle ha fløyet hjem fra Rhodos 29. juli, ble innlosjert på hotell på Rhodos og fikk forpleining i ventetiden. Da det ikke var mulig å få leid inn ekstra flykapasitet for å fly disse hjem, ble det besluttet at Novair-maskinen skulle fly til Rhodos natt til 31. juli for å fly passasjerene derfra hjem. Dette medførte at vi måtte legge inn en forsinkelse på flyvningene Oslo-Zakynthos t/r og Oslo- Burgas t/r tirsdag 31. juli 2018 (klagers flyvning).

Årsaken til forsinkelsen var følgeforsinkelse grunnet tekniske problemer på Rhodos flyplass, hvilket medførte at Rhodos flyplass måtte stenge. Forsinkelsene oppsto som følge av en uforutsett hendelse som verken Apollo eller Novair kunne forutse eller gjøre tiltak for å forhindre. De tiltak som ble igangsatt ble gjort for å minimere ulempene for passasjerene så godt som mulig.

Med bakgrunn i ovenstående informasjon er det ikke grunnlag for erstatning etter EU-forordning 261/04 i dette tilfellet. Det vises også til Pakkereisenemndas vedtak i sak 2018-02789 og 2018-02797 som omhandler samme forsinkelse.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. 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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at flyplassoperatøren Fraports check-in system brøt sammen på 14 flyplasser i Hellas 29. juli 2018. Dette medførte at svært mange passasjerer mistet sine flyavganger eller ble omdirigert fordi flyene ikke fikk tillatelse til å lande på Rhodos. Da det ikke var mulig å få leid inn ekstra flykapasitet for å fly disse hjem, ble det besluttet at Novair-maskinen skulle fly til Rhodos natt til 31. juli for å fly passasjerene derfra hjem. Dette medførte en forsinkelse på flyvningene Oslo-Zakynthos t/r og Oslo- Burgas t/r tirsdag 31. juli 2018 (klagers flyvning).

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - finner at dette var en hendelse der flyselskapet forsøkte å finne løsninger som rammet færrest mulig av passasjerene i en spesiell situasjon som lå utenfor flyselskapets kontroll, i det check-in systemet brøt sammen på 14 flyplasser i Hellas denne dagen. Dette er etter flertallets syn en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3.

Mindretallet – forbrukernes representanter – er av den oppfatning at selskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes de ekstraordinære omstendighetene på flyplassen på Rhodos. Slik mindretallet forstår faktum, ble flyindividet som skulle operere klagers flyvning satt inn for å fly hjem passasjerer som var rammet omstendighetene på Rhodos. Opprinnelig var ikke Rhodos på flyveplanen til dette flyindividet. Mindretallet legger derfor til grunn at forsinkelsen på klagers flight var en følge av den operasjonelle beslutningen som selskapet tok. Etter mindretallets syn har derfor klager krav på standarderstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Klager har etter dette ikke krav på standardkompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)