

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat, drikke, telefonsamtaler og flybilletter, i tillegg til erstatning for tapt arbeidsdag. Kansellering. Sandstorm på Kanariøyene.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01080

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY371 fra Tromsø til Oslo den 23. februar 2020. Planlagt avgang fra Tromsø var kl. 10.15, og planlagt ankomst i Oslo var kl. 12.10. De hadde en videreforbindelse med Iberia Airlines, IB3497, med avgang kl. 15.05 fra Oslo og ankomst 18.55 i Madrid. DY371 ble først meldt forsinket, men deretter kansellert før avgang.

Klager og medpassasjeren ble omrutet med DY371 med avgang kl. 06.30 fra Tromsø den 24. februar 2020. Som følge av dette måtte de endre billettene med Iberia Airlines til 24. februar, i tillegg til at de hadde utgifter til mat og drikke og telefonsamtaler i ventetiden. Klager anfører at de kunne ha blitt omrutet med SAS samme dag, slik at de hadde rukket videreforbindelsen.

Norwegian har refundert totalt 1351 kroner i matutgifter og 12,88 euro i telefonutgifter. Klager stiller seg kritisk til at Norwegian har trukket fra utgiftene til øl og anfører at dette ikke kan klassifiseres som alkohol som ikke dekkes.

Klager krever i tillegg refusjon av utgifter til endring av billettene videre til Madrid, på henholdsvis 25 euro og 310,82 euro, i tillegg til erstatning for tapt arbeidsdag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY371 ble kansellert grunnet mangel på tilgjengelige flymaskiner som en konsekvens av sandstormen på Gran Canaria dagen før. Flyet som skulle utføre flyvningen, sto fast på Las Palmas lufthavn grunnet svært dårlig sikt.

Da kanselleringen i dette tilfellet skyldtes værforholdene, er dette å anse som ekstraordinære omstendigheter.

Det kan ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av flymaskiner, besetning, piloter eller ingeniører ved alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville ha medført urimelig høye driftskostnader, noe som igjen ville ha ført til høyere priser på flybillettene. Dette er trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved forsinkelser i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. Sturgeon-dommen. Dette gjelder ikke dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

EU-domstolen la i saken C-315/15 (Pešková) til grunn at en hendelse på en flyvning som er en del av en rekke etterfølgende flyvninger, kan være å anse som en ekstraordinær omstendighet også i henhold til forsinkelser på de etterfølgende flyvningene. Det må også tas hensyn til målet om å sikre en høy grad av beskyttelse for flypassasjerene, noe som er nedfelt i forordningen. Det følger videre av fortalen at luftfartsselskapene ikke må oppfordres til å avstå fra å iverksette nødvendige sikkerhetstiltak for i stedet å prioritere opprettholdelsen og punktligheten av sine flyvninger.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll, er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra fraktførers side. Norwegian anser at kanselleringen, som var forårsaket av dårlige værforhold, var utenfor selskapets kontroll.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme passasjerens krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

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.

Norwegian har opplyst at kanselleringen skyldes sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Nemnda legger til grunn at denne sandstormen førte til en rekke forsinkelser og kanselleringer av flyvninger til og fra Kanariøyene i denne perioden. Nemnda er av den oppfatning at sandstorm er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Norwegian har videre forklart at flymaskinen som skulle utføre klagers flyvning, sto fast på Las Palmas lufthavn. Nemnda legger til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt

i denne perioden. Nemnda mener derfor at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke rett til standarderstatning.

Nemnda bemerker at flyselskapet uavhengig av årsaken til kanselleringen plikter å tilby passasjerene valget mellom refusjon og omruting snarest mulig, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Denne plikten begrenser seg ikke til omruting med eget selskap. Nemnda kan uansett ikke se at det er sannsynlig at en tidligere omruting ville ført til at klager rakk sin videreforbindelse med et annet flyselskap.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av tapt arbeidsfortjeneste i dette tilfellet, verken etter EU-forordningen eller luftfartsloven. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian har refundert klagers utgifter til mat og telefonsamtaler. Nemnda bemerker for øvrig at øl er å anse som alkohol og derfor ikke er omfattet av retten til forpleining.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)