

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av mat- og hotellutgifter på Gardermoen og tapt hotellovernatting på bestemmelsesstedet som følge av kansellering. ATC-systemsvikt.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-03914

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

10. juli 2019 skulle klager reise med D82807 fra Oslo til London. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 18.45 og etter planen lande i London kl. 20.05. Flyvningen ble imidlertid kansellert. Klager opplyser at de først gikk om bord på flyet, men deretter måtte forlate det igjen, og kl. 20 fikk de beskjed om kanselleringen.

Klager anfører at hun ble omrutet til en ny flyvning med British Airways av reisebyrået hun hadde bestilt reisen gjennom. Dette var den tidligste flyvningen med ledige plasser dagen etter. Klager valgte å ta inn på hotell på Gardermoen frem til morgenen etter. Klager tapte en hotellovernatting i London som følge av kanselleringen.

Klager har opplyst at reisebyrået har rettet et krav om refusjon av flybilletten fra Norwegian.

Klager krever refusjon av 120 kroner i matutgifter på Gardermoen, 1624,50 kroner i hotellutgifter på Gardermoen og 258 GBP i tapte hotellutgifter i London.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen D82807 ble kansellert grunnet problemer med EFPS (Electronic Flight Progress System) i flytårnet på Gatwick lufthavn i London. Systemsvikten førte til at flyplassen var stengt for all trafikk i flere timer på ettermiddagen og kvelden den 10. juli 2019. Først to timer etter at D82807 hadde beregnet avgangstid, ble flyplassen åpnet for trafikk.

Alle passasjerer på flyvningen mottok en SMS med tilbud om omruting og forpleining.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer etter forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 punkt 3.

EU-domstolen har ved flere anledninger utdypet hva som ligger i ekstraordinære omstendigheter. Domstolen kom med følgende definisjon i C-195/17 (m.fl.) Helga Krüsemann m.fl. mod TUIfly GmbH:

«Begivenheder, der på grund af deres karakter eller oprindelse ikke er et led i det pågældende luftfartsselskabs sædvanlige aktivitetsudøvelse, og som ligger uden for luftfartsselskabets faktiske kontrol, kan betegnes som usædvanlige »omstændigheder« i den forstand, hvori dette udtryk er anvendt i artikel 5, stk. 3»

Norwegian mener at årsaken bak denne kanselleringen - stengingen av Gatwick lufthavn - var en ekstraordinær omstendighet, sml. fortalen punkt 15.

Det var videre ingen rimelige tiltak flyselskapet kunne ha iverksatt for å forhindre kanselleringen. Stengingen påvirket alle flyselskaper denne dagen. Selv om lufthavnen åpnet senere på kvelden, medførte trafikkavviklingen etter en så lang stenging til lange forsinkelser. Gatwick har en «night curfew» som betyr at det skal være svært begrenset trafikk etter kl. 23. Videre ville besetningen ha gått ut på tid og vært pålagt hviletid.

På bakgrunn av dette er det ikke grunnlag for å gi standarderstatning i dette tilfellet.

Klager har videre fremmet et krav om dekning av mat- og hotellutgifter hun har hatt i ventetiden.

Passasjerer har i utgangspunktet krav på å bli tilbudt hotell og mat mens de venter på en omruting, jf. artikkel 5 jf. artikkel 9. I de tilfeller passasjerer selv har hatt utgifter til forpleining, har vedkommende rett på å få dekket utgifter som har vært «nødvendige, passende og rimelige», jf. C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager ble informert om kanselleringen kl. 20.05 og var omrutet til en ny flyvning dagen etter. Ettersom klager har bopel i Oslo, mener Norwegian at de utgiftene klager har hatt til mat og hotell, verken har vært nødvendige eller rimelig. Det vises til Transportklagenemndas vedtak i saken 2018-00356.

Norwegian kan etter dette heller ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av mat- og hotellutgifter.

### **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.

I dette tilfellet har Norwegian opplyst om at kanselleringen skyldtes en systemsvikt hos flygekontrolltjenesten på Gatwick lufthavn. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon på at svikten førte til problemer for all lufttrafikk på flyplassen den aktuelle kvelden. Nemnda mener at dette er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har rett på refusjon av en tapt hotellnatt i London etter luftfartsloven § 10-20.

Spørsmålet er videre om klager kan få dekket sine mat- og hotellutgifter på Gardermoen.

Det fremgår av sakens opplysninger at reisebyrået omrutet klager til en British Airways-flyvning neste morgen. Det er ikke opplyst på hvilket tidspunkt flyvningen gikk. Nemnda mener at dette tilsier at utgiftene til hotell må dekkes av Norwegian. Nemnda viser til at klager uansett ville hatt utgifter til å reise frem og tilbake til flyplassen som Norwegian må betale.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til mat med kroner 120 og hotell med kroner 1624,50.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)