

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon som følge av forsinkelse.

Dato

06.04.2022

Saksnummer

2021-01963

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1872 den 12. november 2021 fra Oslo til Roma med avgang kl.07:00 og ankomst kl. 08:40. Klager fikk melding fra flyselskapet den 8. november om at ny avgangstid ble kl. 05:15, slik at de skulle kunne ankomme Roma før en planlagt streik som startet der kl.10:00. Avgangen ble først forsinket grunnet tekniske problem, og ytterligere forsinket da noe bagasje feilaktig hadde blitt losset av flyet. Klager ankom Roma ca. 7 timer forsinket, og har fremsatt et krav om standarderstatning på 600 EUR for forsinkelsen i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian har vist til at den del av uregelmessigheten som var innenfor deres kontroll var på under 3 timer, og de kan dermed ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

På bakgrunn av informasjonen klager fikk om forsinkelsen, mener hun at årsaken ikke skyldtes streiken, men tekniske problem. Klager fastholder sitt krav, da forsinkelsen var over 5 timer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever standarderstatning på 600 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Erstatning kreves basert på at flyvning DY1872 ble forsinket med 6 timer og 15 minutter, som medførte at klager kom over 3 timer forsinket frem til Roma. Da avstanden mellom Oslo og Roma er under 3500 kilometer, er standarderstatningen etter EU forordningen på 400 EUR per passasjer.

Flyvning DY1872 hadde opprinnelig avgang 12.11.2021 klokken 07.00. Imidlertid fikk Norwegian melding den 08.11.2021 om en mulig streik i Roma, som medførte at flyvningen ble satt opp til å gå 1 time og 45 minutter tidligere for å unngå å bli rammet av streiken. Det vises til fremlagt rapport for hendelsesforløpet i saken.

Flyvning DY1872 ble så forsinket med 1 time og 7 minutter grunnet en teknisk feil med et lys. Flyvemaskinen var klarert kl 06.07 ifølge den tekniske rapporten, men flyvningen måtte utsettes ettersom det ikke var mulig å komme frem til Roma før streiken startet. Streiken startet kl. 09.00 og det tar 3 timer og 30 minutter til Roma. Dermed måtte flyvningen utsettes til etter at streiken var ferdig 4 timer senere.

I henhold til dom C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon dommen) er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flygningen. En omstendighet som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap.

Streik er spesielt omtalt i fortalen punkt 14 som en mulig ekstraordinær omstendighet. Dette må vurderes konkret. Det bemerkes kort at denne saken skiller seg fra hva som var tilfellet i C-195/17

(m.fl.) Helga Krüsemann m.fl. mod TUIfly GmbH. I den saken var streiken innad i flyselskapet selv, og ikke hos tredjemann, som her. Norwegian har ingen mulighet verken direkte eller indirekte påvirke beslutninger som tas av bakkemannskapet i Roma. Denne streiken må derfor betraktes som en ekstraordinær omstendighet.

2021-0196314.02.2022007.

Videre tas det stilling til om Norwegian kunne forhindret forsinkelsen på klagernes reise fra OSL til FCO hvis alle rimelige tiltak har blitt gjennomført. I vurderingen av hvilke tiltak rimelig kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessig til situasjonen, se EU-domstolens avgjørelse i sak C-315/15 Pešková and Peška avsnitt 28.

Det vises til fremlagt dokumentasjon som beskriver at Norwegian er bundet av vår kontrakt med Ground Handling selskapet som streiket i Roma. Slik det fremgår av rapporten så har Norwegian ikke mulighet til å benytte seg av andre ground handling selskaper. De eventuelle tiltakene de har til rådighet i en slik situasjon er reposisjonering av egne fly og wetleasing, men det ville ikke medført noen kortere forsinkelse i denne saken.

Dersom ombooking skulle omregnes som et rimelig tiltak ved forsinkelser, vil det medføre at forsinkede flyvninger må kanselleres. Dette må betraktes som «urimelig

belastende for virksomheten» og dermed kan ikke ombooking legges til grunn som et rimelig tiltak.

Dermed hadde Norwegian ingen annen mulighet enn å vente med å gjennomføre flyvningen til streiken i Roma var ferdig.

På bakgrunn av ovennevnt kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om EU kompensasjon da de anser at hendelsen som forårsaket forsinkelsen var ekstraordinær, samt at det ikke var noen rimelige tiltak de kunne gjennomført for å få passasjerene til endelig destinasjon på under 3 timer.

Nemnda bemerker

Klagers reise med DY1872 til Roma hadde opprinnelig en avgangstid kl. 07.00 den 12. november 2021. Som følge av en varslet streik hos Norwegians handling agent (selskap som håndterer blant annet bagasje og innsjekk på vegne av flyselskaper) ved flyplassen i Roma, fremskyndet de avgangen med 1 time og 45 minutter for å unngå å bli rammet av streiken som skulle vare fra kl. 10.00-14.00.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, jf. EU-dom av 21.12.2021 i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others. I dette tilfellet utgjør derfor ruteendringen en kansellering. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Nemnda mener Norwegian har dokumentert at kanselleringen av den opprinnelige avgangen skyldtes den varslede streiken. Dette var en streik utenfor Norwegians kontroll. Kansellering som følge av streik blant eksempelvis flygeledere og flyplassansatte, gir som hovedregel ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Norwegian gjorde det de kunne for å unngå at streiken skulle få konsekvenser for klagers reise til Roma ved å sette opp en ny og tidligere avgangstid. Ruteendringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

DY1872 ble imidlertid forsinket med ytterligere ca to timer på avreisedagen også av andre grunner, dels på grunn av en teknisk feil, og dels på grunn av andre forhold. Klager anfører at deler av forsinkelsen skyldes avlasting av tre passasjerers bagasje. Forbrukerrepresentantene påpeker at det fremgår av dokumentasjonen at "flight delayed until 1140 due to pax offload". Dokumentasjonen i saken gjør at nemnda er usikker på hva som faktisk har skjedd, men i mangel av kommentar fra Norwegian omkring dette, baserer nemnda seg på opplysningene fra klager. Det har uansett ingen betydning for konklusjonen. Klager ankom derfor Roma med en total forsinkelse på 6 timer og 12 minutter i henhold til trafikkloggen. 4 timer skyldes streik, som er en ekstraordinær begivenhet

Det følger av EU-dom C-315/15 (Pešková) at ved en forsinkelse på over tre timer, der deler av forsinkelsen kan føres tilbake til ekstraordinære omstendigheter og deler til omstendigheter som ikke er ekstraordinære, må tiden som de ekstraordinære omstendighetene utgjør trekkes fra den totale forsinkelsen. Hovedårsaken var streiken på flyplassen og nemnda mener at Norwegian har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda legger videre til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Joachim Sponheim (SAS)