

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning. Kansellering av opprinnelig flyvning og omrutingsflyvning.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01125

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY543 fra Stavanger til Oslo og deretter med DY7001 fra Oslo til New York den 21. oktober 2018. Flyvningen DY543 ble imidlertid kansellert, og klager ble omrutet med DY541 fra Stavanger til Oslo. Denne flyvningen ble imidlertid forsinket, slik at klager uansett ikke rakk videreforbindelsen til New York samme dag. Hun måtte derfor overnatte på hotell og ble omrutet med nye flyvninger via Stockholm neste dag.

Den opprinnelige flyvningen som klager ble omrutet med, DY812, fra Oslo til Stockholm den 22. oktober 2018, ble imidlertid også kansellert. Hun ble deretter omrutet med DY816 fra Oslo til Stockholm og rakk forbindelsen derfra, DY7005, fra Stockholm til New York. Hun ankom New York ca. ett døgn forsinket.

Klager krever standarderstatning på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning DY543, som skulle utføres av flymaskinen LNDYO, ble kansellert på grunn av skade på LNDYO som følge av at en av rampene ved gaten ble blåst inn i flymaskinen i forbindelse med forutgående avgang fra Oslo til Evenes. Flymaskinen fikk betydelige skader som gjorde at den ikke kunne benyttes til flyvningen.

Været på Evenes denne dagen var preget av kraftig vind. Hele ettermiddagen var det en liten kuling på Evenes. Allerede kl. 13 hadde brann- og redningsavdeling økt sin beredskap, og vinden på dette tidspunktet var 32 knop. Etter ombordstigning økte vinden ytterligere og var oppe i 45 knop. Dette førte til at rampen som ble brukt til ombordstigning av passasjerene, ble blåst inn i flymaskinen.

Passasjerene ble informert om sine rettigheter og tilbudt forpleining.

Passasjerer har krav på å få utbetalt standarderstatning grunnet sen ankomst, samt ekstra utgifter som følge av forsinkelsen.

Flyselskapet kan være forpliktet til å utbetale standarderstatning til passasjerer ved forsinkelser på over tre timer ved ankomst, jf. C-402/07 (Sturgeon). Dette gjelder ikke dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med alle rimelige tiltak. Værforhold er blant forholdene som er spesielt omtalt i fortalen punkt 14 som en mulig ekstraordinær omstendighet. Dette må vurderes konkret.

Norwegian anerkjenner at det normalt foreligger ansvar for flyselskapet ved kollisjon mellom en flytrapp/rampe og flymaskinen, jf. C-394/14 (Siewert). Skaden på flymaskinen oppsto imidlertid ikke som et ledd i selskapets «sædvanlige aktivitetsudøvelse», jf. avsnitt 19. Rampen var ikke i bruk på dette tidspunktet og var heller ikke betjent av noen. I denne saken er det tale om en liten kuling med sterke vindkast. Ulykken og den skaden som oppsto var totalt uforutsett og var forårsaket av den kraftige vinden. Det var ingen rimelige tiltak som Norwegian kunne ha gjort for å forhindre dette.

Det er alltid flere tiltak Norwegian vurderer for å minimere forsinkelsens lengde og for å forhindre en kansellering. Denne dagen var det kun tre andre flyvninger fra Evenes til Oslo. Grunnet få ledige plasser på disse flyvningene ble ikke alle passasjerer ombooket. Det var heller ikke aktuelt å wetlease et fly, ettersom dette er en prosess som tar lang tid og ville ført til en enda lengre forsinkelse.

Det er ikke et myndighetspålagt krav å ha ekstra kapasitet på alle destinasjoner man flyr til og fra. Det kan ikke forventes at et flyselskap til enhver tid skal kunne forsikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold, ved å ha reservefly og besetning eller innleid kapasitet klar for alle destinasjoner. Dette ville påført flyselskapet en urimelig økonomisk byrde, i tillegg å være ugjennomførbart, og det ville ført til høyere kostnader også for passasjerene i form av høyere billettpriser. Dette understrekes av en dom i tysk domstol i saken X ZR 121/13.

I denne saken ble en flymaskin som var på vei fra Tenerife Sør til Trondheim reposisjonert og hentet inn som et reservefly. Flyet måtte lande i Trondheim før det fløy tomt videre til Evenes og gjennomførte den opprinnelige flyvningen til Oslo.

Norwegian mener det forelå ekstraordinære omstendigheter og at selskapet iverksatte alle rimelige tiltak som var mulig i denne saken for å forhindre at forsinkelsen ble lang. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme passasjerens krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at både flyvningen DY543 fra Stavanger til Oslo den 21. oktober 2018 og omrutingsflyvningen DY812 fra Oslo til Stockholm den 22. oktober 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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.

Kanselleringen av DY543 skyldtes at sterk vind førte til at ombordstigningsrampen under en tidligere flyvning ble blåst inn i flymaskinen. Det var kraftig vind, med vindkast opp til 68 knop. Flyet fikk store skader som følge av dette. Nemnda mener at disse forholdene må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen av DY543 gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Norwegian har imidlertid ikke kommentert årsaken til forsinkelsen av DY541. Denne forsinkelsen var avgjørende for at klager ikke rakk flyvningen til New York. Nemnda kan dermed ikke se at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen av DY541 utløser derfor krav om standarderstatning.

Klager har også krevd erstatning for kanselleringen av DY812. Endelig bestemmelsessted er New York. Klager ble booket om dit via Stockholm, der det første forsøket OSL-ARN ble kansellert. Klager ble likevel booket om slik at hun rakk den opprinnelige ombookingen til New York. At en «mellomflyvning» blir kansellert kan ikke utløse erstatningsplikt for flyselskapet såfremt passasjerer likevel rekker sin opprinnelige videreforbindelse - dette må gjelde uavhengig av om denne også er en ombooket flyvning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro i standarderstatning til klager.

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)

