

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter med annet selskap som følge av kansellering. Sandstorm på Kanariøyene.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-01017

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY183 fra Haugesund til Oslo den 23. februar 2020. Flyet skulle gå fra Haugesund kl. 08.35 og ankomme Oslo kl. 09.30. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager fikk tilbud om omruting med DY195 fra Haugesund til Oslo, med avgang fra Haugesund kl. 19.15 og ankomst i Oslo kl. 20.10 samme dag. De hadde en videreforbindelse med Emirates fra Oslo til Dubai kl. 14.10 samme dag, og klager valgte derfor å kjøpe nye billetter med SAS for å rekke denne avgangen.

Klager krever refusjon av SAS-billettene pålydende 5318 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY183 ble kansellert på grunn av mangel på tilgjengelige flymaskiner som følge av sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Stormen førte til massive restriksjoner i luftrommet ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Flyplassene var i flere perioder stengt. Grunnet sandstormen i Las Palmas denne dagen ble flyvningen kansellert, og som en konsekvens av værforholdene var flymaskinen parkert på Las Palmas flyplass til 25. februar.

Norwegian hadde åtte flymaskiner i Las Palmas som var strandet som følge av værforholdene fra 22. til 25 februar. På Tenerife-Sør lufthavn var tre flymaskiner strandet fra 22. til 23. februar. Dette påvirket hele Norwegians ruteplaner og førte til endringer og omrokeringer i forbindelse med alle flyvninger som skulle utføres av disse flymaskinene. Visse flyvninger måtte kanselleres, mens andre ble slått sammen til færre avganger, med det formål å redusere uregelmessighetene i Norwegians nettverk, og slik at omstendighetene skulle påvirke færrest mulig passasjerer. Som en følge av disse

tiltakene ble klagers flyvning kansellert, og alle passasjerer ble booket om til tilsvarende flyvning neste dag,

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden og informasjon om sine rettigheter via SMS, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer og forsinkelser etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 litra c) jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 nummer 3.

I gjeldende sak oppstod kanselleringen som følge av mangel på flymaskiner grunnet værforholdene og de etterfølgende restriksjonene ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville ha blitt kansellert dersom maskinen ikke hadde stått fast i Las Palmas, samt at flere av Norwegians flymaskiner sto fast på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det var ingen tiltak selskapet kunne ha iverksatt som ville ha forhindret kanselleringen.

Som det fremgår av fremlagt dokumentasjon, var det en sandstorm ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn på samme tid som det ble bestemt at flyvningen måtte kanselleres. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var værforholdene som utløste forstyrrelsen. Norwegian vil på det grunnlag anføre at hendelsen lå utenfor selskapets kontroll.

Etter forordningen må flyselskapene også foreta alle rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet. Det var ingen rimelige tiltak som Norwegian her kunne ha iverksatt for å forhindre denne kanselleringen. Sandstormen påvirket alle flyselskapene, og det er ingen tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å unngå større uregelmessigheter. I vurderingen av hvilke tiltak som innen rimelighet kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessige i lys av situasjonen. Dette er lagt til grunn av EU-domstolen i saken C-315/15 (Pešková). Det er normalt innen luftfarten å planlegge flere ruter med bruk av samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det skal være standby-besetning ved hver base, basert på statistikk, for å sikre den regelmessige flytrafikken der det trengs. Det kan derimot ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av fly, besetning, piloter eller ingeniører ved alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville medført dyrere flybilletter. Dette er også trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

Det aktuelle tiltaket Norwegian har til rådighet i en slik situasjon, ved mangel på flymaskiner, er bruk av wetlease. Wetlease er en tidkrevende prosess, da det fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet med mannskap skal komme seg til flyplassen hvor det opprinnelige flyet skulle tatt av fra. Da sandstormen førte til at mer enn ti flymaskiner

måtte parkeres på svært kort tid, ville uansett ikke wetlease ha vært en mulighet for å forhindre driftsforstyrrelser.

Norwegian har etter dette iverksatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, noe som er i tråd med EU-forordning 261/2004. Norwegian mener at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

Klager ble booket om til neste ledige avgang med Norwegian. Klager valgte å ikke å benytte denne, da de hadde en videreforbindelse med annet flyselskap, som de da ikke ville ha rukket. All den tid dette var en videreforbindelse med annet flyselskap, er Norwegian uvitende om dette og følgelig ikke pliktige til å tilrettelegge. I henhold til gjeldende befordringsavtale med kunden og gjeldende regler for øvrig, plikter Norwegian å frakte til bestemmelsesstedet, som i dette tilfellet var Oslo.

I henhold til Montrealkonvensjonens artikkel 19 og luftfartsloven §10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

På bakgrunn av dette og redegjørelsen kan ikke Norwegian imøtekomme passasjerens krav om standarderstatning eller refusjon av de nye flybillettene.

### **Nemnda bemerk**

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.

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

Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - legger til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt i denne perioden. Klager ble omrutet med en annen flyvning senere samme dag. Nemndas flertall mener 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 på standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representant - er av den oppfatning at selskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen av denne flyvningen skyldtes de ekstraordinære omstendighetene på flyplassen på Kanariøyene (sandstormen), og mener derfor at klager har krav på standarderstatning. Selskapet har ikke dokumentert at flyvningen ble direkte berørt av hendelsen, i den forstand at mannskapet eller flyindividet som etter flyveplanen skulle operere flyvningen, stod fast på Kanariøyene. Selskapet har forklart at åtte flymaskiner var strandet i Las Palmas og tre i Tenerife, men de har ikke dokumentert dette nærmere. I slike saker bør selskapet godtgjøre den konkrete sammenhengen bedre. Slik saken er opplyst, er det mindretallets syn at kanselleringen like gjerne kan skyldes en ren operasjonell beslutning i kjølvannet av hendelsen, slik at flyvninger som i utgangspunktet ikke var påvirket av hendelsen ble berørt. Mindretallet har forståelse for at selskapet foretar slike prioriteringer i forbindelse med en hendelse som denne av hensyn til den totale trafikkavviklingen, men kan ikke se at slike gode grunner kan frita fra standarderstatningsansvar.

Uavhengig av årsaken til kanselleringen og retten til standarderstatning har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av billetten og omruting snarest mulig, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Nemnda bemerker at klager fikk tilbud om omruting samme dag, men hun valgte å kjøpe billetter med SAS for å rekke en videreforbindelse. Nemnda mener at Norwegians omrutingstilbud i dette tilfellet var akseptabelt, og at klager selv må dekke utgiftene til nye flybilletter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)