

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av forpleiningsutgifter, returflyvning og økonomisk tap som følge av kansellering. Sandstorm på Kanariøyene.

### Dato

15.12.2020

### Saksnummer

2020-01115

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer skulle reise med DY9470 fra Trondheim til Tenerife den 23. februar 2020. Natt til den 23. februar fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager anfører at det først ble satt opp en ny avgang fra Trondheim til Tenerife den 26. februar, men flytrafikken til og fra Tenerife var allerede fullt i gang igjen den 25. februar. Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble satt opp ny avgang tidligere.

Reisefølget hadde utgifter ekstra overnattinger på hotell i Mo i Rana, pålydende 4244,90 kroner, utgifter til mat pålydende 1749,18 kroner og utgifter til endring av flyreisen tilbake til hjemstedet Mo i Rana, pålydende 5928 kroner. Klager krever i tillegg refusjon av den opprinnelige reisen til og fra Værnes pålydende 4732 kroner, den opprinnelige hotellovernattingen i Trondheim pålydende 1895,87 kroner, parkeringsutgifter pålydende 550 kroner, kaféutgifter pålydende 427 kroner og 8000 kroner for tapt ferie.

Klager har oppgitt at Norwegian har imøtekommet utgiftene til hotell og mat i ventetiden pålydende henholdsvis 4244,90 kroner og 1749,18 kroner, men at disse pengene ikke er mottatt.

Klager krever standarderstatning på 400 euro for fire personer, totalt 1600 euro, i tillegg til refusjon av utgifter i forbindelse med endring av flytransport hjem fra Trondheim på 5928 kroner, opprinnelig flytransport mellom Mo i Rana og Trondheim på 4732 kroner, opprinnelig hotellovernatting i Trondheim på 1895,87 kroner, parkeringsutgifter på 550 kroner, kaféutgifter på 427 kroner og 8000 kroner for tapt ferie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY9470 ble kansellert på grunn av sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 25. februar 2020. Sandstormen ved Las Palmas og Tenerife-Sør førte til store mengder sand i

luften slik at det ikke var sikt til å lande eller ta av. Stormen førte til massive restriksjoner i luftrommet ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Flyplassene var i flere perioder stengt.

Norwegian var nødt til å kansellere flyvningen i påvente av forbedrede værforhold og åpning av luftrommet. Da luftrommet var åpnet igjen, ble det satt opp en ny flyvning, DY9470, den 26. mars 2020. Klager valgte i dette tilfellet å ikke reise med denne flyvningen.

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 omrokinger i forbindelse med alle flyvninger 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 og Sturgeon-dommen. 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 sandstormen ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville ha blitt kansellert dersom det ikke hadde vært sandstorm. 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, og det var ingen tiltak selskapet kunne ha iverksatt som ville ha forhindret kanselleringen.

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 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.

Norwegian gjør oppmerksom på at utgifter til forpleining i ventetiden pålydende totalt 5994 kroner er refundert klager.

Klager krever også refusjon av kostnader til returflyvning til Mo i Rana flyplass. Norwegian viser til at klager kun har kjøpt billett fra Trondheim til Tenerife med Norwegian, og denne kostnaden kan dermed ikke regnes som returflyvning til avreisested jf. EU-forordning artikkel 8 nummer 1, da det ikke var en sammenhengende reise. Dette må dermed sees som ekstra kostnader. Klager krever også refusjon av øvrige kostnader, totalt 15604,87 kroner, for opprinnelig reise og hotell, parkering, og tapt ferie. 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. Norwegian viser også til at selskapet ikke kan sees ansvarlig for forhåndsbetalte kostnader, eller tapt ferie.

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

### **Nemnda bemerker**

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 denne 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.

Nemnda legger videre til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt i denne perioden, særlig til og fra Kanariøyene. Nemnda mener at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er dermed ikke grunnlag for standarderstatning.

Nemnda legger til grunn at Norwegian har refundert klagers ekstra utgifter til hotell og mat i ventetiden. Det var kun reisen mellom Trondheim og Tenerife som var med Norwegian, og klager hadde ikke kjøpt en sammenhengende reise. Det er derfor ikke grunnlag for at Norwegian skal dekke utgiftene til returreisen tilbake til Mo i Rana. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av øvrige utgifter i henhold til luftfartsloven § 10-20 eller på annet grunnlag.

### **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)