

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse,
samt refusjon av tilleggskostnad for setereservasjon.

Dato

14.08.2018

Saksnummer

2017-03092

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1829 fra Lanzarote (ACE) til Oslo lufthavn (OSL) 13. november 2016 kl. 16.30, med planlagt ankomst kl. 22.55 lokal tid. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til DY8429 påfølgende morgen kl. 10.00. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Ved bestilling hadde klager betalt for setereservasjon for sete 3F. Norwegians flyvning DY8429 ble imidlertid operert av en annen flymaskin, og klager fikk ikke sitte på sitt forhåndsbestilte sete. Han har derfor fremsatt krav om refusjon av sin setereservasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1829 fra Lanzarote til Oslo 13. november 2017 ble kansellert på grunn av varslede værforhold på Lanzarote ved avgang. Ny flyvning, DY8429 med samme flymaskin ble satt opp neste dag, og passasjerene kom frem til Oslo kl. 18.06.

Flyplassen på Lanzarote ligger nær sjøen, og det var meldt opp til 20 knop medvind. Ved landing i Lanzarote var prognosene for vær og vind innenfor grensene for en direkte flyvning tilbake til Oslo. Alle værprognosene viste at det var mulig med medvindsavgang. Etter at flyet var lastet og drivstoff var fylt, økte vinden. Flytårnet meldte om høyere vind enn AITS (Automatic Terminal Information Service), og flyet ble dermed for tungt til å ta av. Flyet taxet ut på rullebanen og ventet på at været skulle bedre seg så langt det lot seg gjøre, men kabinbesetningen gikk til slutt "ut på tid". Dette var sent på kvelden, så ny avgang ble satt opp neste morgen. Også denne ble forsinket med en time og 41 minutter, da flyet måtte lande i Faro for å fylle drivstoff.

Å leie inn ekstern kapasitet ble ikke vurdert, da dette er tidkrevende prosesser som ikke ville gjort forsinkelsen kortere for berørte passasjerer. Omruting ble heller ikke vurdert, da man trodde værforholdene ville bedre seg før kabinpersonalet måtte ha sin pålagte hviletid. Passasjerene mottok forpleining og ble informert om forsinkelsen.

Vekt- og balanseberegning av fly gjøres før hver avgang. Alle fly har standardisert vekt som legges til grunn i utregningen, men vekt- og balanseberegning for hver flyvning må gjøres før avgang, med faktiske tall/vekt for passasjerer, bagasje og drivstoff. I beregningen kalkuleres vekt ved take-off og landing. Dette er ren rutine og et krav, og følger av gitte værprognoser. Det varierer fra flytype til flytype i hvilket vær flyet kan operere. Når kapteinen om bord vurderer situasjonen sli at det ikke er trygt å lette eller fortsette flyvningen, vil flyvningen bli forsinket eller man må legge innen mellomlanding for å fylle mer drivstoff.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1829 fra Lanzarote til Oslo 13. november 2017 ble kansellert. Klager ble booket om til ny flyvning, DY8429, neste morgen.

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon, mener nemnda at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes sterk medvind på flyplassen på Lanzarote. Selskapet mente at værforholdene ville tillate take-off, men da avgangstiden kom, var vinden økt mer enn antatt, og flyet hadde derfor for høy vekt til å ta av. Kabinpersonalet måtte dessuten overholde sin lovpålagte hviletid, og ny flyvning ble satt opp neste morgen. Denne flyvningen ble også noe forsinket, da maskinen måtte lande i Faro for å fylle drivstoff.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Etter nemndas syn var det ingen rimelige tiltak som kunne bli truffet i dette tilfellet. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til setereservasjon, da han ikke fikk sitt reserverte sete på flyvningen DY8429. Norwegian har ikke kommentert klagers krav, og nemndas avgjørelse treffes derfor på bakgrunn av foreliggende opplysninger, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Det fremgår av Norwegians vilkår for befordring artikkel 6.4.2 at "[I] spesielle tilfeller kan det være at vi må endre setet ditt, selv om dette har blitt reservert på forhånd". I dette tilfellet kan imidlertid ikke nemnda se hvorfor klager ikke fikk sitt reserverte sete, da Norwegian selv forklarer at samme flymaskin skulle operere DY1829 og DY8429.

Klager har betalt kroner 250 for setereservasjon og bagasje for én strekning. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler til klager en refusjon av hans utgifter til setereservasjon på kroner 125.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 125 i refusjon av setereservasjonsavgift. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)