

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering og refusjon av nye flybilletter. Tordenvær, forsinkelser ved fylling av drivstoff og besetning som gikk ut på tid.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04188

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Torsdag 25. juli 2019 skulle klager reise med D82808 fra London til Oslo. Flyet skulle gå fra London kl. 19.10. Flyvningen ble imidlertid kansellert.

Klager anfører at flyet ble stående mer enn fem timer på rullebanen før det ble kansellert. Han anfører at han deretter ble henvist til servicesranken på flyplassen, men der var det anslått to timers ventetid. Klokken var da nærmere ett om natten. Klager forsøkte å ringe Norwegian, men kom ikke gjennom. Klager anfører at det i en annen skranke ble opplyst om at det ikke var mulig å få hotellovernatting. Klager anfører videre at han ikke var blitt tilbudt mat om bord på flyet, kun snacks.

Klager sjekket Norwegians nettsted, hvor det fremgikk at det ikke var noe tilgjengelig fly før søndag. Klager anfører at han var nødt til å være hjemme til fredag kveld. Han søkte derfor etter alternativer på Finn.no, og der fant han en reise fra Bristol via Barcelona til Oslo. Denne ble tilbudt av Kiwi.com og kostet i overkant av 6700 kroner, men omstendighetene tatt i betraktning virket dette som et fornuftig valg. Kort tid etter fikk han imidlertid en SMS om at det var satt opp en alternativ flyvning med Norwegian kl. 06.40 neste morgen. Klokken var da nærmere to om natten. Han besluttet seg for å benytte denne flyvningen hjem.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen og refusjon av de nye flybillettene på 6711,45 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen D82808, som skulle gjennomføres av flymaskinen EIFHY, ble kansellert som følge av dårlige værforhold ved Gatwick lufthavn. Om ettermiddagen den 25. juli 2019 oppsto det tordenvær som ikke gikk over før dagen etter. Det ble utstedt et 13-

timers farevarsel på gult nivå, og værforholdene påvirket alle ankomster og avganger på Gatwick lufthavn.

Det dårlige været påvirket også fyllingen av drivstoff. Som fremlagt dokumentasjon viser, er det vanlig praksis å avbryte fylling av drivstoff når det er tordenvær.

Operations Control Center Manager har også bekreftet at flyvningene var underlagt lufttrafikkrestriksjoner den 25. juli 2019. Når en flyvning kanselleres, lagres imidlertid ikke informasjon om slot-tider i Norwegians systemer og ikke hos Eurocontrol.

Den lange ventetiden medførte at besetningen til slutt gikk ut på tid og måtte ha sin lovpålagte hviletid.

Det ble satt opp en erstatningsflyvning med avgang kl. 06.40 neste dag. Dette var et rimelig tiltak i henhold til EU-forordning 261/2004. Det var ingen andre tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å forkorte forsinkelsen. Da forholdene påvirket alle fly og flyselskaper, ville heller ikke omruting med andre flyselskaper eller wetlease ha vært et alternativ i dette tilfellet.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-407/07 (Sturgeon) har passasjerene rett til erstatning etter artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 når de ankommer endelig bestemmelsessted minst tre timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Flyselskapet er imidlertid unntatt plikten til å betale erstatning dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Norwegian anser at driftsforstyrrelsen i dette tilfellet var forårsaket av dårlige værforhold, som var utenfor flyselskapets kontroll. På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

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.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at det var tordenvær ved Gatwick lufthavn den aktuelle dagen. Det er opplyst om at dette førte til restriksjoner i forbindelse med flyenes slot-tider. Videre førte det også til lengre køer for drivstoff enn normalt. Forsinkelsen ble dermed etter hvert så stor at besetningen gikk ut på tid og måtte ha sin lovpålagte hvile. Etter nemndas syn må dette anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for krav om standarderstatning.

Klager har opplyst om at det var anslått at det ville ta to timer før han fikk hjelp i serviceskranken på flyplassen, og at han ikke kom gjennom på telefon. Han valgte derfor

å kjøpe nye billetter via Kiwi.com. Kort tid etter at billettene var kjøpt, fikk han tilbud om omruting fra Norwegian.

Kanselleringen skjedde i juli og således på et svært travelt tidspunkt. Nemnda bemerker på generelt grunnlag at flyselskapet må gis noe tid til å organisere omruting. Det er i utgangspunktet klagers eget ansvar dersom man velger å kjøpe egne billetter uten å avvente situasjonen noe. Norwegian ga her et rimelig omrutingstilbud, som klager valgte å benytte. Nemnda mener at klager i denne situasjonen selv må bære tilleggsutgiftene til nye flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)