

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter som følge av forsinkelse. Systemfeil i det franske ATC-systemet.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-03970

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

1. september 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med D85021 fra Oslo til Malaga. Opprinnelig avgang fra Oslo var kl. 11.35, og ankomsttiden i Malaga var kl. 15.40. Flyet ble imidlertid forsinket og landet i Malaga først kl. 19.15.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av 282 kroner i matutgifter som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen D85021, med avgang 1. september 2019, som skulle utføres av flymaskinen EI-FVU, ble tre timer og 47 timer forsinket grunnet en systemfeil i det franske sentrale kommunikasjonssystemet for flyveledertjenesten. Systemfeilen førte til forsinkelser i trafikkflytledelsen på totalt 140 543 minutter over hele Europa. Dette fremgår av Eurocontrols månedlige driftsrapport for 2019. Som følge av omstendighetene ble den første flyvningen som skulle gjennomføres med EI-FVU den aktuelle dagen, tildelt flere nye avgangstider, noe som førte til en lengre forsinkelse ved ankomst på endelig bestemmelsessted, og større følgeforsinkelser samme dag.

Det vises til fremlagt dokumentasjon i forbindelse med de nye avgangstidene. Flyselskapene har ikke noen kontroll over tildelingen av avgangstider eller restriksjonene i luftrommet. Det er Eurocontrol som tildeler/utsteder disse.

Passasjerene kan ha krav på standarderstatning ved forsinkelser på over tre timer, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon). Passasjerene har derimot ikke krav på standarderstatning dersom forsinkelsen er grunnet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak ble iverksatt.

Som det fremgår av fremlagt dokumentasjon, var det en større systemfeil ved luftromskontrollsystemet i Frankrike på samme tid som det ble bestemt at EI-FVU måtte avvente nye avgangstider. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var systemkollapsen som forårsaket forsinkelsen. Norwegian vil på dette grunnlag anføre at hendelsen lå utenfor flyselskapets kontroll. Restriksjoner i luftrommet, i dette tilfellet som en konsekvens av en større systemfeil, er noe som ligger utenfor Norwegians kontrollsfære, og det må dermed utvilsomt betegnes som en ekstraordinær omstendighet.

Det var ingen rimelige tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å forhindre forsinkelsen i forbindelse med D85021. Flyselskapene har ingen kontroll over eller innvirkning på ATC-systemene og kan heller ikke på noe vis påvirke eller unngå restriksjoner i luftrommet. Systemfeilen påvirket lufttrafikken i hele Europa, og den reduserte kapasiteten over Frankrike førte til store forsinkelser for flere flyselskaper.

Det er normalt å planlegge flere ruter med samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det skal være besetning i standby ved hver base. 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 til alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville ha medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville ha ført til høyere priser på flybillettene. Dette er også understreket av en tysk domstol (X ZR 121/13). I vurderingen av hvilke tiltak som innen rimelighetens grenser kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessige i situasjonen. Dette kommer frem av avgjørelsen av EU-domstolen i saken C-315/15 (Pešková).

De aktuelle tiltakene Norwegian har til rådighet i en slik situasjon, er omrokering av egne fly og wetlease. Begge alternativene er tidkrevende. Wetlease fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet med besetning skal komme seg til flyplassen hvor det opprinnelige flyet skulle ha tatt av fra. Dette gjelder også ved omrokering av egne fly. Norwegian har ikke tomme reservefly som står klare til bruk ved slike hendelser. Det kan ikke forventes at Norwegian har ledige fly alle steder det flys til. Omrokering av fly ville dessuten kun ha vært mulig hvis det ikke forelå restriksjoner over Frankrike. Det er således lite trolig at wetlease ville ha redusert forsinkelsen i dette tilfellet.

Norwegian har etter dette foretatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, noe som er i tråd med EU-forordning 261/2004. Norwegian mener at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak. På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette tilfellet.

Klager krever også refusjon av 282 kroner i matutgifter. Norwegian vil refundere disse utgiftene.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes en feil i kommunikasjonssystemet for flyveledertjenesten i Frankrike. Restriksjonene påvirket flyvninger over hele Europa og førte til forsinkelser for flere flyselskaper den aktuelle dagen. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at den forutgående flyvningen, som skulle utføres av samme flymaskin, ble over to timer forsinket som følge av utsatte avgangstider, og denne forsinkelsen forplantet seg videre på flyvningen D85021.

Restriksjoner og flytider fra flyveledertjenesten er ikke et forhold som flyselskapene kan påvirke. Nemnda mener at det foreligger en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager gis ikke medhold i kravet om standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)