

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Omdirigering. Glatt rullebane, vanskelige forhold for bremsing av fly og lang holding.

Dato

13.11.2024

Saksnummer

2024-00956

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise Oslo-Tromsø med Norwegian: DY318 08JAN24 Oslo (08:10) - Tromsø (10:05).

Flyet skulle opprinnelig gå fra Oslo til Tromsø kl. 08:10. På grunn av frosset vannsystem om bord i flyet ble flyvningen forsinket med 1 time og 20 minutter. Da flyvningen endelig tok av, ble den på grunn av glatt rullebane i Tromsø omdirigert til Kiruna, Sverige. Etter 1 time og 30 minutters venting i Kiruna ble flyet sendt videre til Kirkenes. Dette til tross for at det på det aktuelle tidspunktet var mulig å lande i Tromsø igjen. Da de kom til Kirkenes fikk nye passasjerer komme om bord i flyet, og ny bagasje ble lastet om bord. I stedet for å fly videre til Tromsø etter dette valgte Norwegian å omrute flyvningen direkte tilbake til Oslo.

Den nye reiseruten ble som følger:

DY318 08JAN24 Oslo (11:11) – Kirkenes (14:10)

DY8419 08JAN24 Kirkenes (15:00) – Oslo (17:20)

DY382 08JAN24 Oslo (19:55) – Tromsø (21:50)

Klager sin flyvning DY382 fra Oslo til Tromsø ble forsinket, og klager landet i Tromsø kl. 22:56.

Klager anfører at Norwegian valg om å returnere flyet til Oslo istedenfor å fly videre til Tromsø i seg selv medførte en forsinkelse på 5 timer. Denne operasjonelle avgjørelsen faller ikke inn under ekstraordinære omstendigheter, fordi det på dette tidspunktet var mulig for tilsvarende fly å lande i Tromsø.

Subsidiært argumenteres det for at Norwegian valgte å boarde nye passasjerer og bagasje før avgang fra Kirkenes, i stedet for å omdirigere flyet videre til Tromsø uten å ta på nye passasjerer. Denne operasjonelle avgjørelsen om å øke lasten i flyet medførte lengre nødvendig bremselengde ved landing. Om flyet fortsatt ikke ville vært i stand til å lande ved Tromsø, er det derfor et resultat av Norwegian avgjørelse om å full laste flyet før avgang fra Kirkenes. Dette faller heller ikke inn under ekstraordinære omstendigheter.

Bevisbyrden for at den ytterligere forsinkelsen på 5 timer kunne vært unngått ligger hos Norwegian.

Klager krever standarderstatning tilsvarende 250 EUR for forsinkelsen

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

DY318 2024-01-08 planlagt å operere OSL-TOS-KKN (to segmenter) var omdirigert til KRN på første segment (OSL-TOS) på grunn av ugunstige værforhold (glatt rullebane, dårlige muligheter for bremsing og lang holding) på TOS. Etter tanking på KRN kjørte den til KKN og deretter til OSL som DY8419 08.01.2024, ettersom forholdene ved TOS ikke ble bedre.

Norwegian viser til Movement log, irregularity emails fra OCC, METAR og decoded METAR og annen dokumentasjon om værforholdene.

I følge avgjørelsen fra EU-domstolen i saken C-402/07 (Sturgeon), skal passasjerene som er berørt av en forsinkelse bli kompensert i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 7 i EU-forordning 261/2004, dersom de ankommer endedestinasjonen tre timer eller mer etter den opprinnelig planlagte ankomsttiden. Artikkel 5 nr. 3 fraviker rett til erstatning på betingelse av at uregelmessigheten er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var iverksatt. Ugunstige værforhold som i dette tilfellet må falle utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak kunne iverksettes, som å kjøpe billetter med andre flyselskaper eller ombooking av disse passasjerene til en ny flyvning, da værforholdene påvirket alle flyselskaper.

Klager ble omrutet kostnadsfritt til den samme ettermiddagen på DY382 2024-01-08 fra OSL til TOS. Norwegian har også erstattet klagers utgifter til mat.

Basert på det ovenstående kan ikke Norwegian utbetale standarderstatning

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ankom endedestinasjonen Tromsø med en forsinkelse på over 12 timer grunnet ugunstige værforhold, nærmere bestemt glatt rullebane, dårlige muligheter for bremsing og lang holding i Tromsø.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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 forsinkelsen.

Nemnda finner det godtgjort ut fra den fremlagte dokumentasjonen at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes dårlige værforhold (glatt rullebane, vanskelige forhold for bremsing av fly og lang holding) som medførte at klagers flyvning ikke kunne lande i Tromsø. Dette er underbygget av METAR-rapport som viser værforholdene for den aktuelle tidsperioden, samt irregularitets-e-post fra Operations Control Centre. Nemnda mener dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda mener videre at Norwegian har truffet rimelige tiltak for å minimere ulempene for passasjerene ved å omrute til neste ledige flyvning senere på dagen da værforholdene og landingsforholdene åpnet for sikkerhetsmessig forsvarlig frakt av passasjerene til Tromsø. Nemnda kan ikke se at Norwegian kunne foretatt andre rimelige tiltak grunnet værforholdene og landingsforholdene i denne saken. Klager hevder at det landet andre fly i Tromsø og at Norwegian sin beslutning om å laste flere personer og bagasje om bord i Kirkenes førte til ytterligere forsinkelse, men denne påstanden er ikke dokumentert og dette kan bero på flere andre forhold (været på det gitte klokkeslettet, flytype, flyets posisjon o.l.). Nemnda mener Norwegian har dokumentert at de forsøkte etter beste evne å lande i Tromsø. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning idet den skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Anna Christine Johansen (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)