

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for tort og svie, diskriminering og stress. Kansellering av flyvning. Forsinkelse ved omrutingen.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-03726

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

15. juli 2019 skulle klager reise med DY429 fra Molde til Oslo og deretter med DY1362 fra Oslo til Dublin. Planlagt avgang fra Molde var kl. 16.30 lokal tid og planlagt ankomst i Dublin var kl. 19.55 lokal tid. Flyvningen DY429 ble imidlertid kansellert. Klager ble satt på en buss til Kristiansund og måtte overnatte på hotell der før hun ble fraktet tilbake til Molde for å fly derfra kl. 16.30 neste dag. Klager anfører imidlertid at denne flyvningen ble minst 80 minutter forsinket. Da hun ankom Oslo, måtte hun overnatte på Gardermoen før hun fikk komme med et fly dagen etter det igjen, det vil si 17. juli, til Dublin.

Klager anfører at hun først fikk forpleining 7,5 timer etter at flyvningen skulle ha gått fra Molde. Hun anfører i tillegg at passasjerene med utenlandsk etternavn ble sendt lengst vekk på hotell, og at det tok lengst tid å få disse passasjerene av gårde til Kristiansund. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 og 200 euro i erstatning for tort og svie, diskriminering og stress.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever EU-erstatning pålydende 400 euro i forbindelse med kanselleringen. Norwegian informerer om at distansen mellom Molde og Dublin er 1304 kilometer, og erstatning jamfør EU-forordning 261/2004 skal således være 250 euro, dersom passasjerer har krav på det.

Flyvningen DY429, som ble operert av flymaskinen LNDYP, ble kansellert grunnet værforholdene på Molde lufthavn. Flymaskinen LNDYP skulle fly Oslo-Molde-Oslo. På tidspunktet for flyvningen DY428 var det ekstrem tåke, og det var derfor ikke mulig å

lande på Molde lufthavn. Flyet ble derfor omdirigert til Bergen. Som en konsekvens av værforholdene var det ingen fly som kunne fly DY429 fra Molde til Oslo denne dagen, og det var ikke mulig å sende LNDYP til Molde.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden, og de fikk informasjon om sine rettigheter via SMS, i tråd med EU-forordning 261/2004. Berørte passasjerer ble tilbudt omruting til annen dag eller refusjon av billetten, og de fikk informasjon om forsinkelsen via SMS.

Klager fikk tilbud om å reise med DY429 dagen etter, 16. juli 2019, kl. 16.30, samt å ta fly videre til Dublin samme kveld. Klager mottok forpleining i samsvar med EU-forordning 261/2004.

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 på hver base. Det kan imidlertid ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av fly, besetning, piloter og/eller ingeniører på alle flyplasser, eller at det skal være forberedt wetlease til alle destinasjoner, for at forsinkelser og kanselleringer unngås. Dette ville ha medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville ha medført høyere billettpriser.

Wetlease er noe som ofte blir vurdert som et mulig tiltak for å forhindre forsinkelser og kanselleringer, men da kanselleringen i dette tilfellet skyldes værforholdene på Molde lufthavn, ville et annet fly hatt samme problem. Å kansellere flyvningen og å booke om passasjerene til tidligst mulig avgang dagen etter var det beste tiltaket Norwegian kunne iverksette for å redusere innvirkningen på passasjerene.

I tråd med artikkel 5 (3) i EU-forordning 261/2004 skal ikke flyselskapet være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll, er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Dårlige værforhold som medfører uregelmessigheter, er ansett å være en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever også 200 euro i ekstra erstatning. Dette kravet er ikke dokumentert, og Norwegian kan ikke anses ansvarlig for dette.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav om standarderstatning eller ulempeerstatning imøtekommes i dette tilfellet.

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.

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 ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda mener at Norwegian har godtgjort at det var dårlig sikt på Molde lufthavn den aktuelle dagen, slik at flymaskinen ikke kunne lande der i forbindelse med den forutgående flyvningen DY428. Det forelå ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir ikke rett til standarderstatning.

Klager ble omrutet til ny flyvning fra Molde til Oslo og fra Oslo til Dublin neste dag. Klager har imidlertid anført at flyvningen Molde-Oslo ble forsinket, slik at klager ikke rakk den nye flyvningen videre fra Oslo til Dublin og måtte overnatte på Gardermoen. Hun kom altså ikke frem til endelig bestemmelsessted før to dager senere. Spørsmålet er om klager har krav på standarderstatning som følge av forsinkelsen ved omrutingen. Norwegian har ikke bestridt klagers anførsler i forbindelse med omrutingsflyvningene, og har heller ikke kommentert disse.

Nemnda bemerker at det ikke finnes noen bestemmelse i forordningen som tar sikte på den aktuelle situasjonen. Spørsmålet berøres ikke i forordningens fortale og har heller ikke vært prøvd av EU-domstolen eller i norsk rettspraksis.

Nemnda påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

«Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes.»

I mangel av annen regulering er det etter nemndas syn ingen grunn til at flyselskapet skal unnlate å betale erstatning for en forsinkelse bare fordi omrutingen har skjedd for å oppfylle selskapets forpliktelse etter artikkel 8.1. Forordningens formål taler i samme retning, ettersom en passasjer på en slik flyvning rammes av tidsspill og ulemper på samme måte som øvrige passasjerer på flyvningen. Nemnda mener derfor at en passasjer er berettiget til kompensasjon i henhold til artikkel 7 i denne situasjonen om øvrige forutsetninger i henhold til forordningen også er oppfylt.

I dette tilfellet er det ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen, og vilkårene for standarderstatning er derfor til stede. Nemnda mener på bakgrunn av dette at klager har rett på standarderstatning på 250 euro.

Når det gjelder klagers krav om ulempeerstatning, viser nemnda til at det er innbakt i standarderstatningen. Utover dette er det ikke hjemmel for ulempeerstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)