

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.05.2024

Saksnummer

2024-00046

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager, 4 passasjerer, skulle reise med Norwegian DY369 fra Evenes til Gardermoen den 21. desember 2023.

Flyvningen hadde planlagt avgang fra Evenes kl. 20:05. Klager mottok kl. 21:05 en e-post med informasjon om at flyvningen var forsinket grunnet værforhold i Oslo, og at estimert avgang var kl. 23:30.

Klager avviser Norwegian sin begrunnelse om at forsinkelsen skyldtes værforhold. Klager ved lagt ved et bilde fra monitoren fra Oslo som viser at flyet DY368 som skulle frakte klager fra Evenes til Oslo står med avreise fra Oslo etter at klager sitt fly fra Evenes skulle hatt avgang. Dette viser at Norwegian har tatt en kommersiell beslutning på å omprioritere klagers fly for å avlaste trafikksituasjonen på Vestlandet. Evenes var helt upåvirket av værforholdene. Gardermoen hadde 15 cm snø da klager sin flyvning landet kl. 01:10. Fly mellom Tromsø og Gardermoen gikk med små forsinkelser, samme med andre Norwegian-flyvninger mellom Evenes og Gardermoen.

Klagers kommentar til tilsvaret:

Eneste klager kan lese av informasjonen Norwegian gir er at det var en storm som traff Vestlandet. I tillegg refererer Norwegian til at det var lett snø på Gardermoen rundt kl. 20:00. Klager poengterer at flyvningen deres skulle dratt fra Evenes kl. 20:05, og ikke fra Gardermoen. Flyet klager skulle benytte burde ha dratt fra Gardermoen mye tidligere. Dette betyr at de har valgt å omprioritere klagers fly for å avlaste trafikken på Vestlandet. Norwegian kan da ikke påberope seg force majeure. Dette er gjort av kommersielle hensyn. Det var som sagt flere fly som landet og tok av mot Oslo fra både Tromsø og Evenes i det aktuelle tidsrommet. Se vedlegg for historikk av været på Gardermoen da flyet skulle ha dratt på Gardermoen. Flyet som skulle hente klager i Evenes stod ikke som

forsinket på Gardermoen, men planlagt til å reise fra Gardermoen litt over kl. 20:00, noe som ville gjort at klager ble over 3 timer forsinket uansett.

Klager krever 250 EUR i standarderstatning per passasjer, totalt 1000 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning DY369 den 21. desember 2023 fra Evenes til Oslo for 4 passasjerer.

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

DY369 den 21. desember ble forsinket med 3 timer og 15 minutter grunnet værforholdene i Nord-Europa (stormen Pia) som påvirket flyplassene i Norge.

Vedlagt finner dere:

Movement log

Uregelmessighets e-poster

SMS sent til passasjerene

METAR og dekodet METAR

Andre dokumenter angående værforholdene

Klager har fått refundert matutgifter.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i sak C-402/07 (Sturgeon) at passasjerer påvirket av en forsinkelse har rett på standarderstatning i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 når de ankommer sin endestinasjon mer enn 3 timer forsinket. Artikkel 5 (3) fritar selskapet fra å betale standarderstatning dersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Slike værforhold som det foreligger i denne saken anses for å være utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak kunne vært tatt, slik som å kjøpe billetter med andre flyselskaper eller omrute passasjerene til andre flyvninger, da værforholdene påvirket alle flyselskapene.

I tillegg fremgår det av EU-domstolens avgjørelse i sak C-315/15 (Pesková) at hendelser på en flyvning, som er en del av en serie med flere flyvninger, kan kvalifiseres som en ekstraordinær hendelse i forhold til forsinkelser av de påfølgende flyvningene.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll, er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelsen fra flyselskapet. Norwegian anser forsinkelsen, som var forårsaket av værforholdene, er utenfor vår kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klager sitt krav.

Nemnda bemerker

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 mener at Norwegian har godtgjort at forsinkelsen skyldtes store forstyrrelser og uregelmessigheter grunnet stormen "Pia". Det vises til innsendt dokumentasjon som viser dette.

Spørsmålet er så om Norwegian har truffet alle rimelige tiltak for å minimere eller unngå forsinkelsen i det aktuelle tilfellet.

Klager har anført at flyet som skulle benyttet for å utføre flyvning DY369 også skulle benyttes for å utføre flyvning DY368 fra Oslo til Evenes. Klager har lagt ved dokumentasjon som viser at DY368 stod med planlagt avgang fra Oslo etter at klagers flyvning fra Evenes til Oslo skulle hatt avgang, og at Norwegian følgelig har omprioritert klagers fly for å avlaste trafikken grunnet værforholdene.

Norwegian har ikke imøtegått klagers anførsel direkte, men har fremlagt en relativt omfattende dokumentasjon som viser at landingsforholdene på Gardemoen i den aktuelle perioden var slik at det ikke var mulig for selskapet å betjene den aktuelle flyvningen, og heller ikke å omrute klager til andre avganger. Ut fra dette er nemnda av den oppfatning at Norwegian har dokumentert at de har truffet alle rimelige tiltak for å minimere eller unngå forsinkelsen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning grunnet forsinkelsen på 3 timer og 15 minutter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

