

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig billett og utgifter til mat som følge av kansellering. Sandstorm på Kanariøyene.

Dato

16.11.2020

Saksnummer

2020-00667

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY401 fra Ålesund til Oslo, med avgang fra Ålesund kl. 08.00 den 23. februar 2020. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert, og Norwegian tilbød ham omruting med DY401 kl. 07.00 dagen etter. Klager anfører at han ikke kunne vente til dagen etter, både fordi han ikke hadde ekstra klær og toalettsaker med seg, og fordi dette ville medføre større utgifter til hotell og mat i ventetiden.

Klager krever refusjon av den opprinnelige billetten med Norwegian og matutgifter på 339 kroner på Ålesund flyplass som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY401 ble kansellert grunnet mangel på tilgjengelige flymaskiner som en konsekvens av sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Stormen førte til massive restriksjoner i luftrommet ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Flyplassene var i flere perioder stengt.

Flymaskinen SE-RRX, som skulle utføre klagers flyvning, utførte flyvningen DY4229 fra Gøteborg til Las Palmas dagen før. Som følge av at Las Palmas lufthavn var stengt, ble denne flyvningen omdirigert til Tenerife-Sør lufthavn. Grunnet sandstormen ved Las Palmas ble den påfølgende flyvningen kansellert som følge av at flymaskinen sto fast, og flyet var parkert på Tenerife-Sør lufthavn frem til det kunne fly tilbake til Gøteborg sent den 23. februar.

Norwegian hadde åtte flymaskiner i Las Palmas som var strandet som følge av værforholdene fra 22. til 25 februar. På Tenerife-Sør lufthavn var tre flymaskiner strandet fra 22. til 23. februar. Dette påvirket hele Norwegians ruteplaner og førte til endringer og omrokeringer i forbindelse med alle flyvninger som skulle utføres av disse

flymaskinene. Visse flyvninger måtte kanselleres, mens andre ble slått sammen til færre avganger, med det formål å redusere uregelmessighetene i Norwegians nettverk, og slik at omstendighetene skulle påvirke færrest mulig passasjerer. Som en følge av disse tiltakene ble klagers flyvning kansellert, og alle passasjerer ble booket om til ny flyvning neste dag.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden og informasjon om sine rettigheter via SMS, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kanselleringer og forsinkelser etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 litra c) jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 nummer 3.

I gjeldende sak oppstod kanselleringen som følge av mangel på flymaskiner, forårsaket av værforholdene og de etterfølgende restriksjonene på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville ha blitt kansellert dersom maskinen ikke sto fast i Las Palmas samtidig med at flere av Norwegians flymaskiner var parkert på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn. Det var ingen tiltak Norwegian kunne ha iverksatt som ville ha forhindret at flyet ble kansellert.

Som det fremgår av fremlagt dokumentasjon, var det en sandstorm ved Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn på samme tid som det ble bestemt at flyvningen måtte kanselleres grunnet manglende flymaskin. Da flymaskinene sto fast på Las Palmas og Tenerife-Sør lufthavn, ble det iverksatt en rekke operasjonelle tiltak for å unngå store driftsforstyrrelser innenfor Norwegians nettverk. Noen avganger måtte også forsinkes for å kunne gjennomføre planlagte ruter med færre flymaskiner tilgjengelig. Noen avganger måtte også kanselleres, og passasjerene ble da overført til tidligst mulige alternativ. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var værforholdene som utløste forstyrrelsen. Norwegian vil på det grunnlag anføre at hendelsen lå utenfor selskapets kontroll.

Etter forordningen må flyselskapene også foreta alle rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet. Det var ingen rimelige tiltak som Norwegian her kunne ha iverksatt for å forhindre denne kanselleringen. Sandstormen påvirket alle flyselskapene, og det er ingen tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å unngå større uregelmessigheter. I vurderingen av hvilke tiltak som innen rimelighet kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessige i lys av situasjonen. Dette er lagt til grunn av EU-domstolen i saken C-315/15 (Pešková). Det er normal praksis innen luftfarten å planlegge flere ruter med bruk av samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det ved hver base skal være standby-besetning, basert på statistikk, for å sikre den regelmessige flytrafikken der det trengs. Det kan derimot ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av flymaskiner, besetning, piloter eller ingeniører ved

alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville ha medført urimelig høye driftskostnader, noe som igjen ville ha ført til høyere priser på flybillettene. Dette er trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

Det aktuelle tiltaket Norwegian har til rådighet i en slik situasjon, ved mangel på flymaskiner, er bruk av wetlease. Wetlease er en tidkrevende prosess, da det fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet med mannskap skal komme seg til flyplassen hvor det opprinnelige flyet skulle tatt av fra. Da sandstormen førte til at mer enn ti flymaskiner måtte parkeres på svært kort tid, ville uansett ikke wetlease ha vært en mulighet for å forhindre driftsforstyrrelser.

Norwegian har etter dette iverksatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, noe som er i tråd med EU-forordning 261/2004. Norwegian mener at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme passasjerens krav om standarderstatning.

Norwegian har refundert klagers ubrukte billett mellom Ålesund og Oslo, pålydende 429 kroner.

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.

Norwegian har opplyst at kanselleringen skyldes sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Nemnda legger til grunn at denne sandstormen førte til en rekke forsinkelser og kanselleringer av flyvninger til og fra Kanariøyene i denne perioden. Nemnda mener at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Norwegian har videre opplyst at tre flymaskiner sto fast på Kanariøyene frem til 23. februar, mens åtte flymaskiner sto fast frem til 25. februar, og at det var nettopp mangelen på flymaskiner som forårsaket forsinkelsen på klagers flyvning. Flymaskinen som skulle utføre klagers flyvning, ble stående fast på Tenerife-Sør lufthavn frem til sent den 23. februar. Nemnda legger til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt i denne

perioden. Nemnda mener derfor at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager har fått refusjon av den ubenyttede billetten fra Ålesund til Oslo, pålydende 429 kroner. Nemnda forutsetter at han omrutet seg selv. Klager har ikke fremsatt krav om refusjon av alternativ transport mellom Ålesund og Oslo. Klager har derimot fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat og drikke på Ålesund lufthavn. Nemnda bemerker at passasjerene har rett til å få dekket utgifter til mat og alkoholfrie forfriskninger i ventetiden i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nummer 1 bokstav a. Nemnda mener derfor at klager har rett på refusjon av 229 kroner i henhold til fremlagt kvittering.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers matutgifter på 229 kroner. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)