

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Mistet videreforbindelse.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04550

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY371 fra Tromsø til Oslo og deretter med DY1060 fra Oslo til Tallinn den 11. juli 2019. Flyet skulle gå fra Tromsø kl. 06.30 og lande i Oslo kl. 08.25, mens flyvningen videre hadde avgang kl. 09.15 fra Oslo og ankomst i Tallinn kl. 11.45.

Kvelden før fikk klager beskjed om at flyvningen DY371 ville bli forsinket, slik at klager ikke ville rekke videreforbindelsen til Tallinn. Klager opplyser om at hun fikk tilbud om omruting neste dag med Norwegian, slik at hun ville ankomme Tallinn kl. 19.00 den 12. juli. Dette passet dårlig for klager, så hun kjøpte ny billett med SAS fra Tromsø slik at hun ankom Tallinn kl. 23.15 den 11. juli.

Klager krever 400 euro i standarderstatning som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen ble dessverre kansellert grunnet midlertidig stans i all flytrafikk på Tromsø lufthavn den 10. juli 2019. Flyvningen DY388 den 10. juli 2019, som ble utført av flymaskinen LN-NGF, ble påvirket av en kortere forsinkelse ved avgang om kvelden den 10. juli 2019 på Oslo lufthavn. Grunnet ekstraordinært vedlikehold av rullebanen kunne ikke flyet fortsette til Tromsø lufthavn, og flyvningen ble derfor kansellert. Norwegian satte da opp en ekstra flyvning dagen etter, med avgang kl. 06.50 fra Oslo.

Flymaskinen LN-NF, som skulle utføres klagers flyvning, DY371, ankom Tromsø med en forsinkelse, som først og fremst skyldtes vedlikeholdet dagen før. Forsinkelsen forplantet seg videre til klagers flyvning. Flyet ankom Oslo med en total forsinkelse på to timer.

Norwegian er av den oppfatning at nedstengningen av Tromsø flyplass utgjør en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått med tiltak fra Norwegians

side, jf. artikkel 5 nr. 3 i forordningen. Norwegian fattet rimelige tiltak ved å sette opp en ny flyvning tidligst mulig dagen etter, slik at innvirkningen på passasjerene ble minimert.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-315/15 (Pešková) skal man, i tilfeller hvor en forsinkelse skyldes hendelser både utenfor og innenfor flyselskapets kontroll, vurdere hendelsene hver for seg sammenholdt med den totale forsinkelsens lengde. Dersom en del av forsinkelsen regnes å være innenfor flyselskapets kontroll (f.eks. tekniske problemer), skal det vurderes hvorvidt de tekniske problemene utgjorde mer eller mindre enn tre timer av den totale forsinkelsen. I dette tilfellet kan 58 minutter av forsinkelsen dagen før anses for å være innenfor flyselskapets kontroll. Den konsekvensielle kanselleringen som førte til videre forsinkelser innenfor nettverket, skyldtes stengingen av Tromsø lufthavn, som utgjør en ekstraordinær omstendighet.

Det er normalt innen luftfarten å planlegge flere ruter med samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det skal være en standby-besetning ved hver base, som er 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 fly, besetning, piloter eller ingeniører ved alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville ha ført til høyere priser på flybillettene. Dette er trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

Det var videre ingen rimelige tiltak Norwegian kunne iverksatt for å forhindre forsinkelsen av DY371. Wetlease kan være et alternativ i visse situasjoner. Wetlease innebærer at flyselskapet leier ekstern kapasitet i form av fly og mannskap. Det er imidlertid en tidkrevende prosess å ordne med wetlease. I tillegg til at wetlease er tidkrevende, ville restriksjonene på Tromsø lufthavn denne kvelden gjort det umulig for selskapet å omposisjonere en flymaskin på et tidligere tidspunkt enn det tidspunktet hvor flyvningen DY8408 ankom lufthavnen. Dette ville derfor ikke redusert den totale forsinkelsen. Forsinkelsen som forårsaket at passasjerer mistet sin videreforbindelse, var grunnet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, og passasjerene ble tilbudt ombooking eller refusjon av billetten. I dette tilfellet valgte passasjerene å få sin ubrukte billett refundert.

På bakgrunn av ovenstående vil ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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).

Norwegian har opplyst at flymaskinen som skulle utføre klagers flyvning etter planen skulle ankomme Tromsø lufthavn kvelden før. På grunn av en mindre forsinkelse kunne imidlertid ikke flymaskinen lande på Tromsø lufthavn, da flyplassen var stengt etter midnatt den 10. juli 2019 på grunn av vedlikeholdsarbeid. Flymaskinen ankom først Tromsø lufthavn morgenen etter, noe som førte til at avgangen til klagers flyvning ble forsinket. Nemnda kan ikke se at stengningen av flyplassen er noe flyselskapet kan påvirke. Nemnda mener at det foreligger en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Forsinkelsen kunne ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Etter dette har ikke klager rett på standarderstatning.

Nemnda bemerker at passasjeren har rett til å få valget mellom refusjon eller omruting snarest mulig, jf. EU-forordningen artikkel 8 nummer 1. Klager skulle opprinnelig ha landet i Tallinn den 11. juli rundt kl. 11.45. Hun ble etter det opplyste tilbudt omruting slik at hun ville ankomme Tallinn 12. juli kl. 19.00. Nemnda mener at dette ikke tilfredsstiller kravene til omruting «snarest mulig». Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til SAS-billetter med kroner 2 608, fratrullet allerede refunderte billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til SAS-billetter, fratrullet utbetalt refusjonsbeløp.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)