

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon, refusjon av apotekvarer og erstatning for tapt arbeidsinntekt ved kansellering. Snøvær i USA januar 2018.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00389

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7082 fra Los Angeles (LAX) til Oslo lufthavn (OSL) 8. januar 2018 kl. 18.00 lokal tid. Flyvningen ble kansellert.

Klager fikk influensa på avreisedagen, og pådro seg utgifter til apotekvarer. Han mistet også to arbeidsdager. På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, i tillegg til refusjon av apotekvarer til USD 35,73 og erstatning for tapt arbeidsinntekt til kroner 2 895,30.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7082 fra Los Angeles til Oslo 8. januar 2018 ble kansellert.

I tidsrommet 4. til 8. januar 2018 var det kraftig snøstorm på USAs østkyst. Dette påvirket all flytrafikk som skulle operere til og fra denne sektoren. Enorme snømengder og vind gjorde forholdene vanskelig, og det oppstod store driftsforstyrrelser for alle flyselskaper. Omrokking av kabinpersonale og flymaskiner ble gjort for å minimere driftsforstyrrelsene, og reservekapasitet og leie av flymaskiner ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå forsinkelser og kanselleringer.

Flymaskin G-CKNA var satt opp til å operere avgangen. I dagsplanen innebar dette også ruter på østkysten av USA. Norwegian har ikke base for langdistanseoperasjoner i Los Angeles, og kunne følgelig ikke reposisjonere egne fly og mannskap derfra. På grunn av forsinkelser i sektoren rundt New York, og forsinkelse på tidligere avganger, ble det derfor leid inn ekstern kapasitet for å operere klagers flyvning. Flymaskin EC-KSM, operert av Wamos, fløy som første avgang DY7987 fra Stockholm til Los Angeles 9. januar 2018. Flyet var forsinket med mindre enn tre timer ved ankomst til Los Angeles.

Markedet for leie av fly og mannskap var stramt, og det var ikke mulig å få tak i maskin og mannskap før. Dette skyldtes vær-situasjonen i New York, da flere flyselskap trengte innleid kapasitet.

Wamos har ikke personalbase i USA, og personalet måtte derfor ha sin lovpålagte hvile ved ankomst. Dette forsinket klagers avgang ytterligere. DY7082 fikk nytt flightnummer DY7982, da forsinkelsen gikk over til nytt døgn.

Berørte passasjerer ble tilbudt forpleining i ventetiden.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7082 fra Los Angeles til Oslo 8. januar 2018 ble kansellert.

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 et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen kraftig snøstorm på USAs østkyst i tidsrommet 4. til 8. januar 2018. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og påvirket hele Norwegians rutenett for langdistanseflyvninger. Kabinpersonalet måtte dessuten ha sin lovpålagte hvile, som medførte ytterligere forsinkelser. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Spørsmålet er derfor om kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Norwegian leide inn fly og mannskap fra Wamos, som opererte forutgående avgang fra Stockholm til Los Angeles. Flertallet mener det er sannsynlig at markedet for leie av fly og mannskap vil være presset når et større uvær rammer alle flyselskaper som flyr til og fra USA. Flertallet legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klager ble tilbudt et rimelig omrutingstilbud i dette tilfellet.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, kan ikke se at det er dokumentert at flyindividet i saken ble påvirket av uværet. Mindretallet viser til "movement log", der det ikke går frem hva som skjedde med flyindividet mellom Oslo og LAX.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Klager har etter nemndas syn heller ikke krav på erstatning for tapt arbeidsinntekt etter luftfartsloven, da de ovennevnte værforhold må anses for å ligge utenfor selskapets kontroll, jf. luftfartsloven § 10-20.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til apotekvarer. Flyselskapene er etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 ansvarlig for såkalt forpleining i ventetiden. Dette inkluderer mat og forfriskninger, hotellovernatting og transport, samt telefonsamtaler. Apotekvarer ved sykdom kan derfor ikke henføres inn under flyselskapenes plikt til å tilby forpleining. Videre kan ikke nemnda se at det er tilstrekkelig årsakssammenheng mellom klagers sykdom og forsinkelsen. Klager har etter nemndas syn ikke krav på refusjon av sine utgifter til medisiner.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)