

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av forsinkelse. Klager ble omrutet dagen etter.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00107

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY531 fra Stavanger til Oslo og deretter med DY754 fra Oslo til Trondheim den 4. januar 2020. Flyet fra Stavanger skulle lande i Oslo kl. 12.35, mens flyet videre til Trondheim hadde avgang kl. 13.20. DY531 ble imidlertid forsinket, slik at de ville miste videreforbindelsen til Trondheim. Klager anfører at de derfor ble omrutet med DY527 morgenen etter og ankom Trondheim ca. kl. 14.00.

Klager krever 800 kroner i refusjon per passasjer for ulempene som forsinkelsen medførte for dem. Klager anfører at dette er mindre enn det et hotellopphold ville ha kostet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY531 ankom endelig bestemmelsessted med en forsinkelse på tre timer og 41 minutter. Grunnet forsinkelsen ville klager mistet forbindelsen til endelig destinasjon, Trondheim, og de booket dermed om sine billetter til avgang påfølgende dag.

Forsinkelsen oppstod som følge av værforholdene ved Ålesund flyplass tidligere samme dag. Flymaskinen LN-NGE, som utførte klagers flyvning, utførte flyvninger til og fra Ålesund tidligere på dagen. I forbindelse med første flyvning, DY402 mellom Oslo og Ålesund, var det grunnet sterk vind, vindkast med en styrke på 42 knop, ikke forsvarlig å lande i Ålesund. Det ble derfor bestemt at flyet måtte omdirigeres tilbake til Oslo, i påvente av forbedrede værforhold. Flyvningen ble til slutt gjennomført med en lengre forsinkelse og med nytt flynummer, DY8402. Forsinkelsen forplantet seg videre til klagers flyvning fra Stavanger til Oslo.

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

Klager krever kompensasjon i form av refusjon av billetten. Jmfør EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 kan passasjerer ha krav på enten refusjon av ubrukte billetter eller omruting til endelig destinasjon i visse tilfeller ved forsinkelse/kansellering. I dette tilfellet ble passasjerene booket om til påfølgende dag, og de har dermed ikke krav på erstatning i form av refusjon av billetter.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved forsinkelser etter forordningens artikkel 5 nummer 1 litra c) jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 nummer 3.

I gjeldende sak oppstod forsinkelsen som følge av værforholdene ved Ålesunds flyplass. Det er ingen holdepunkter i saken som tilsier at flyet ville blitt forsinket dersom værforholdene hadde tillatt landing ved Ålesund flyplass. Det var ingen tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å forhindre at flyet ble forsinket.

Som det fremgår av fremlagt dokumentasjon var det svært sterk vind på samme tid som det ble bestemt at LN-NGE måtte fly tilbake til Oslo. Det er derfor rimelig å legge til grunn at det var værforholdene som utløste forsinkelsen. Norwegian vil på det grunnlag anføre at hendelsen lå utenfor selskapets kontroll.

Etter forordningen må flyselskapene også iverksette alle rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet. Det var ingen rimelige tiltak som selskapet kunne ha iverksatt for å forhindre denne forsinkelsen. Været påvirket alle flyselskapene, og omdirigeringen var nødvendig for å sikre en trygg landing. 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 sett i lys av situasjonen. Dette kommer frem av EU-domstolens vurdering i saken C-315/15 (Pešková).

De aktuelle tiltakene Norwegian har til rådighet i en slik situasjon er omposisjonering av egne fly og wetleasing. Begge alternativer er tidkrevende. Wetleasing fordrer en forutgående kontraktsinngåelse med leasingselskapet. Det må i alle tilfeller også påregnes tid for at erstatningsflyet og besetningen skal komme seg til flyplassen hvorfra det opprinnelige flyet skulle tatt av. Dette gjelder også ved omposisjonering av egne fly. Norwegian har ikke tomme reservefly som står klare til å brukes ved slike hendelser. Det kan ikke forventes at Norwegian har ledige fly på alle destinasjoner. Planlegging av bruk av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er ordinær praksis for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette er trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

Norwegian har etter dette iverksatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, noe som er i tråd med EU-forordningen. Norwegian mener

at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

Passasjerene ble booket om tidligst mulig, og de ble informert om sine rettigheter. På bakgrunn av ovenstående forklaring anser Norwegian at passasjerene ikke er kompensasjonsberettiget.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning DY531 fra Stavanger til Oslo 4. januar 2020 ble forsinket som følge av at dårlig vær rammet en tidligere flyvning.

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 *Nelseon m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en 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.

Nemnda viser til at flymaskinen som skulle operere klagers flyvning ble forsinket på grunn av værforholdene (sterk vind) ved Ålesund flyplass tidligere samme dag. Nemnda mener at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager har videre krevd dekket utgifter for bryet i forbindelse med overnatting i privat regi. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for kravet. Det er ikke opplyst om klager hadde noen faktiske utgifter i denne forbindelse.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

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)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)