

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av hotellutgifter som følge av forsinkelse.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1067/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Trondheim - Manchester via Oslo den 7. mars 2015. Flyvningen ble kansellert på grunn av streik. Klager ble booket om fra Trondheim - Oslo den 27. mars 2015 kl. 08:00 med DY747, ankomst kl. 08:55 og Oslo - Manchester 27. mars 2015 kl. 10:40 med retur den 30. mars 2015 kl. 20:15.

Ved ankomst Værnes fikk klager en sms om at flyet var to timer forsinket. Dette ville føre til at de ikke ville rekke korresponderende fly. Klager spurte ved innsjekk om det var nødvendig å reise til Oslo da de ikke ville rekke flyet videre. De fikk beskjed om at Manchesterflyet mest sannsynlig ville vente på dem. Alternativt ville de bli booket om til neste flyavgang samme dag. Det ble gitt samme beskjed om bord.

Da klagerne ankom Gardermoen måtte de stå fire timer i kø før de fikk snakke med kundeservice. Klager fikk beskjed om at det ikke gikk fly til Manchester før den 31. mars. Klager ble enig med kundeservice om å kansellere reisen, men kundeservice booket om til 24. april, noe som klager ikke hadde bekreftet.

Klager krever å få dekket kostnadene til hotellet i Liverpool 27. - 30. mars og Gardermoen 30. - 31. mars.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Den opprinnelige reiseruten ble kansellert som følge av pilotstreiken. Det ble tilbudt mulighet til å booke om, noe som klager godtok. Klager ble booket om til DY747 fra Trondheim - Oslo 27. mars 2015 og videre til Manchester med DY1348 samme dag.

DY747 fra Trondheim til Oslo den 27. mars 2015 ble forsinket med to timer som følge av obligatorisk hviletid for besetningen. Grunnen til at besetningen måtte ha hvile, var at de dagen før var blitt forsinket på grunn av snøvær i Oslo. Været forårsaket flere forsinkelser og kanselleringer. Det var ikke mulig å unngå «crew rest» på første flygning kl. 08:00.

Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Manchester. I Oslo ble de tilbudt på nytt endring av reisen og godtok denne. Klager ble nå booket om fra Trondheim - Oslo 24. april 2015 med DY761 og videre til Manchester med DY1348. Denne reisen ble gjennomført.

Norwegian har allerede dekket utgifter til mat.

Det fremlegges også dokumentasjon fra Norwegian om værforhold.

Forsinkelsen lå utenfor deres kontroll, og Norwegian kan ikke imøtekomme et krav om refusjon av utgifter til ubenyttet hotell.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers opprinnelige reise Trondheim - Oslo - Manchester den 7. mars 2015 ble kansellert grunnet pilotstreik. Klager ble ombooket til avreise 27. mars med retur 30. mars.

Flyet fra Trondheim til Oslo 27. mars ble forsinket med to timer. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Manchester.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen var en direkte ettervirkning av de vanskelige værforholdene på Gardermoen dagen før. Det er etter nemndas vurdering å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Forsinkelsen førte til at klager ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i Manchester. Hun fikk heller ikke benyttet forhåndsbetalt hotell på Gardermoen på den planlagte returreisen.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger er vanskelig for nemnda å vurdere hvorfor Norwegian ikke lot klager avbryte reisen allerede i Trondheim slik hun ønsket. Nemnda antar at Norwegian på dette tidspunkt mente det var sannsynlig at klager ville kunne reise videre til Manchester samme dag til tross for forsinkelsen.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*