

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse. Droneaktivitet ved flyplass.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02569

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY277 fra Kristiansand (KRS) til Oslo lufthavn (OSL) 13. juni 2018 kl. 18.00. De skulle reise videre med D86623 til Palma de Mallorca (PMI) samme kveld kl. 20.00.

Flyvningen fra Kristiansand ble omdirigert tilbake til avreiseflyplassen som følge av en drone i luftrommet over Oslo lufthavn. Maskinen hadde ikke nok drivstoff til å sirkle over flyplassen, og måtte derfor returnere for å fylle drivstoff. Klager rakk ikke sin ovennevnte videreforbindelse, og ble booket om til ny flyvning neste morgen kl. 07:20.

Klager har forklart at Norwegian ikke kunne hjelpe dem med hotellovernatting, og da det ikke var ledige hotellrom i nærheten måtte klager overnatte i ankomsthallen på Oslo lufthavn. I tillegg til en forsinkelse på tolv timer, fikk også klager ødelagt neste dag som følge av den ukomfortable natten på flyplassen. Klager mistet dessuten en forhåndsbetalt overnatting på Mallorca.

Som følge av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon på 400 euro pr. person, totalt 1 200 euro for tre passasjerer, samt refusjon av ubenyttet hotellnatt til kroner 3 200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY277 fra Kristiansand til Oslo 13. juni 2018 ble omdirigert tilbake til Kristiansand etter at Oslo lufthavn plutselig ble stengt etter observasjon av en ukjent drone i luftrommet over flyplassen. Dette er en alvorlig hendelse og brudd på sikkerhetsreglene ved flyplassen. Flyplassen var dermed nødt til å stenge i en kort periode for å undersøke saken og fastslå trusselbildet.

Flyselskapene ønsker aldri å lande andre steder enn det som er planlagt. Dette går utover besetningens arbeidstid, senere avganger og krever mye av bakkemannskapet på flyplassen som ikke forventer en ankomst. Selskapet viser til fremlagt dokumentasjon.

Dronen ved Oslo lufthavn viste seg å være harmløs, og flyplassen ble åpnet senere samme kveld. Norwegian satte derfor opp en ny flyvning fra Kristiansand til Oslo, DY8407. Passasjerene ankom Oslo to timer og 40 minutter forsinket, og de aktuelle klagerne rakk ikke sin videreforbindelse til Palma. De ble booket om til neste ledige flyvning til Palma neste dag kl. 07.20. Selskapet anfører at de gjorde alt som lot seg gjøre i dette tilfellet for å få passasjerene raskest mulig frem til sin destinasjon.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om refusjon av utgifter til mat i ventetiden.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold 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 om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY277 fra Kristiansand til Oslo 13. juni 2018 ble omdirigert tilbake til Kristiansand, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse til Palma de Mallorca samme kveld.

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 forklart at omdirigeringen tilbake til Kristiansand skyldtes ukjent droneaktivitet i luftrommet over Oslo lufthavn. Nemnda er av den oppfatning at ukjent droneaktivitet utgjør en sikkerhetsrisiko for lufttrafikken, og at stengning av flyplassen som følge av dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Klager ble booket om til ny flyvning neste morgen, og ankom sin endelige destinasjon cirka tolv timer for sent. Det er beklagelig at klager hadde en ubehagelig opplevelse som følge av overnatting på flyplassen, men dette gir i seg selv ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004. Når det gjelder klagers krav om kompensasjon for manglende innkvartering, fremgår det av kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen punkt 4.3.2 femte avsnitt at passasjerer ikke har rett til kompensasjon for manglende

forpleining og innkvartering dersom de ikke har pådratt seg utgifter. Norwegian har opplyst at de vil dekke klagers utgifter til mat og drikke på kroner 2 052.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen for passasjerene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)