

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

Dato

14.08.2018

Saksnummer

2018-00186

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY237 fra Kristiansand (KRS) til Oslo lufthavn (OSL) 24. april 2017 kl. 09.45, med planlagt ankomsttid kl. 10.35. Hun hadde videreforbindelse til Malaga (AGP) med D85021 samme dag kl. 11.35. Flyvningen fra Kristiansand ble forsinket med cirka tre og en halv time, og klager mistet sin videreforbindelse.

På grunn av forsinkelsen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro, samt refusjon av utgifter til forhåndsbestilt overnatting til 37 euro og taxi til 55 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY273 fra Kristiansand til Oslo 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 33 minutter som følge av kraftig snøvær i Oslo denne dagen. Snøværet ble av media sammenlignet med askeskydagene i april 2010. De store snømengdene medførte at alle flyvninger ble forsinket, og mer enn femti flyvninger ble kansellert. Kabinpersonale som opererte ut og inn av Oslo lufthavn måtte ha sin pålagte hviletid. Personalet ble omroket for å unngå kanselleringer, men det var mulig å unngå uregelmessigheter i flyprogrammet.

Norwegian fattet alle rimelige tiltak for å frakte passasjerene til sine endelige destinasjoner. Forsinkelsen på DY237 medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Malaga. Hun ble imidlertid booket om til D85023 samme dag.

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 bemerkar

Norwegians flyvning DY273 fra Kristiansand til Oslo 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 33 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Malaga.

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).

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 snøvær i Oslo denne dagen, som påvirket alle flyvninger inn og ut av Oslo lufthavn. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Klager ble omrutet til Malaga med neste flyvning samme dag. Nemnda legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var 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)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)