

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

501/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Stavanger via Oslo den 28. januar 2014 kl. 02:00 med DY5003 / DY522. Flyet ankom Stavanger over tre timer forsinket fordi DY5003 måtte mellomlande i Stockholm for å fylle drivstoff.

Klager stiller seg kritisk til hvorfor Norwegian ikke informerer sine kunder om denne mellomlandingene på forhånd, siden dette skjer på nesten hver eneste flyvning mellom Dubai og Oslo.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5003 ble forsinket 2 timer og 25 minutter grunnet sent innkommet fly grunnet værforholdene i Norge, og sterk motvind fra Dubai til Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Klager ble booket om kostnadsfritt fra Oslo til Stavanger på neste ledige avgang.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon eller ekstra utgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter.

EU-forordning 261/2004 åpner ikke for kompensasjon for forsinkelser på samme måte som ved kanselleringer. I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Det medfører ikke riktighet, slik klager hentyder, at Norwegian spekulerer i ruteoppsettet sitt på noen måte. En mellomlanding som dette er på ingen måte økonomisk eller driftsmessig positivt for selskapet, men havner man i en slik situasjon hvor det er nødvendig ut i fra sikkerhetsmessige og forskriftsmessige hensyn, er mellomlanding ikke til å unngå.

I perioden juli 2013 - januar 2014 ble det operert 82 flyvninger mellom Dubai og Oslo hvorav 28 mellomlandet for drivstoff. I all hovedsak skyldes fuelstops mellom Dubai og Oslo kraftigere motvind enn beregnet i enkelte tidsperioder samt lengre flyruter enn tidligere pga. diverse stengte luftrom. Dersom man benytter en fuelstop underveis vil turens lengde økes med ca. 40-55 minutter.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager kom frem til Stavanger i overkant av tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

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.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen til Oslo dels skyldtes sent innkommet fly til Dubai på grunn av værforholdene i Norge, og dels at sterk motvind fra Dubai gjorde at det var nødvendig med mellomlanding i Stockholm. Nemnda kan ikke se at Norwegian har «godtgjort» forsinkelsen fra Oslo.

Når det gjelder mellomlanding på strekningen Dubai - Oslo, har Norwegian opplyst at de i perioden juli 2013 til januar 2014 har måttet mellomlande 28 av 82 ganger, dvs. mer enn 1/3. I «hovedsak» skyldes det kraftig motvind. Nemnda er av den oppfatning at et så stort antall mellomlandinger viser at det ikke er en ekstraordinær situasjon en står overfor. Tvert om viser tallene at Norwegian må regne med motvind og kalkulere så vel tid som drivstoff ut fra dette.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

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