

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapte inntekter og for utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

260/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle forelese på et kurs i Tromsø den 12. mars 2012 fra kl. 09:00 til kl. 15:00. Klager er bosatt i Spania og bestilte plass fra Alicante til Oslo 11. mars kl. 10:35, og videre fra Oslo til Tromsø kl. 17:45.

DY1791 fra Alicante til Oslo måtte mellomlande i Amsterdam grunnet dødsfall om bord. Forsinkelsen som oppstod ble på 10 timer, noe som forårsaket at klager mistet sin videreförbindelse til Tromsø, og dermed også forelesningsjobben dagen etter.

Klager føler seg svært dårlig behandlet av Norwegian. Han ringte selskapet fra Amsterdam og fikk da en syrlig tilbakemelding om at det var hans problem at han satt på et fly i Amsterdam. Informasjonen i Amsterdam var svært dårlig.

Klager fikk en helt bortkastet tur til Norge med tre hotellopphold. Han hadde et inntektstap på kroner 35 000, og en merkostnad på 20-30 000 i form av refusjon av kursavgift til alle deltagerne. Klager krever beløpene refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1791 ble forsinket grunnet et medisinsk tilfelle om bord. Etter take off fra Alicante oppstod det et dødsfall om bord blant passasjerene. Maskinen måtte derfor lande på nærmeste flyplass som var Amsterdam. Dette medførte at crewet gikk ut på arbeidstid. Nytt crew måtte sendes fra Gardermoen, og flyet ble omtrent 10 timer forsinket.

Den uforutsette hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, og ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. I henhold til EU forordning 261/2004 bør flyselskapenes forpliktelser være begrenset ved slike hendelser.

Norwegian beklager at klager fikk dårlige service på telefon. Norwegian har tatt dette opp med kundesenterets leder.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til forpleining i ventetiden mot originale kvitteringer, man kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at det oppstod et dødsfall om bord. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og forsinkelsen var ikke til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Forsinkelsen påførte klager utgifter og tapt arbeidsfortjeneste. 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 flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således heller ikke rett til erstatning etter Luftfartsloven.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.