

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00807

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) med Norwegians flyvning D81041 18. juli 2016 kl. 17.55. Flyvningen ble forsinket med over tre timer.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro, totalt 1 600 euro for fire passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D81041 fra Oslo til Roma 18. juli 2016 ble forsinket med tre timer og seks minutter. Forsinkelsen oppstod som følge av uforutsette problemer på flyplassen i Roma. Internett brøt sammen på flyplassen denne dagen, og dette medførte at det på et tidspunkt ikke var mulig å sjekke inn passasjerer. Problemene forårsaket store forsinkelser og berørte all drift på flyplassen.

Dersom en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet er flyselskapet unntatt fra å betale kompensasjon eller ekstrautgifter. Uforutsette problemer med flyplassfasiliteter som medfører uregelmessigheter må anses som en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

D81041 fra Oslo til Roma 18. juli 2016 kl. 17.55 ble forsinket med tre timer og seks minutter.

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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. 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).

I dette tilfellet er det opplyst at forsinkelsene skyldtes at forutgående flyvning fra Roma kom sent inn grunnet store problemer på Fiumicino. Det fremgår av fremlagt dokumentasjon at internettforbindelsen på flyplassen brøt sammen, og at det i perioder var umulig å sjekke inn passasjerer. Etter nemndas syn er internettproblemer på Fiumicino å anse som ekstraordinære omstendigheter som Norwegian ikke er ansvarlig for. Forsinkelsen kunne etter nemndas syn ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet av flyselskapet.

Når det gjelder klagers argument om at teknisk svikt normalt ikke fritar for ansvar, forutsetter det at det gjelder en teknisk svikt ved flyet eller flyselskapets systemer. Systemsvikt på en flyplass må vurderes annerledes.

Nemnda kan derfor ikke se at klager her har krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)