

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

459/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Berlin via Oslo den 31. januar 2014 kl. 07:00 med ankomst kl. 11:05. DY271 fra Kristiansand til Oslo ble annonsert forsinket, og klager innså at han ikke ville rekke sin videreforbindelse dersom han ventet.

Klager hadde time på sykehus i Berlin kl. 13:15, han bestemte seg derfor for å kjøpe ny billett med annet selskap til Oslo for å rekke DY1102 til Berlin med avgang kl. 09:30.

Klager krever refusjon av ny billett til Oslo, kroner 1 820.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY271 ble forsinket 2 timer og 13 minutter som følge av myndighetspålagt hviletid for crewet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen oppstod grunnet sent innkommet fly kvelden før som følge av begrensninger i luftrommet. Norwegian tilbød klager ombooking til neste ledige avgang med Norwegian, noe han avslo.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

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.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Kristiansand ble forsinket slik at klager ikke ville rekke videreforbindelsen til Berlin. Norwegian tilbød omruting som ville medføre at klager ville komme frem til Berlin om lag 8 ½ time forsinket.

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.

Mangel på besetning grunnet lovpålagt hviletid kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Forsinkelser som medfører at besetningen overskrider maksimalt tillatt arbeidstid oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av slike hendelser. Situasjoner kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling eller forsinkelse av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes ettervirkninger av restriksjoner i luftrommet dagen før. Forsinkelsen førte til at besetningen overskred maksimalt tillatt arbeidstid.

Det fremgår av dokumentasjonen at mange flygninger ble berørt av restriksjonene. Nemnda legger til grunn at det i den foreliggende situasjon ikke var tilgjengelig reservebesetning. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Erstatningen skal settes ned eller helt falle bort dersom flyselskapet godtgjør at skadelidte ved egen skyld har medvirket til skaden, jf. luftfartsloven § 10-20.

Forsinkelser i flytrafikken er dessverre ganske vanlig, og passasjerer må i rimelig utstrekning være forberedt på å bli berørt av dette. Er det viktig å komme frem innen en spesiell tid, bør man således vurdere å legge inn en buffer. Klager hadde i dette tilfellet kun to timer mellom planlagt landing og legetimen.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Nemnda kan heller ikke se at Norwegian i den foreliggende situasjon burde ha avhjulpet problemet ved å omrute klager med annet selskap. Nemnda viser til at EU-forordningen ikke pålegger flyselskapet å tilby omruting ved forsinkelser. Nemnda viser videre

til at omruting ville påført Norwegian en ikke ubetydelig utgift, samt til at klager selv hadde planlagt med liten margin i Berlin.

Nemnda bemerker avslutningsvis at ved forsinkelser på minst fem timer skal flyselskapet tilby refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens endelige reiseplan, jf. EU-forordningen artikkel 6 nr. 1 iii), jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a. Nemnda antar at klager har fått refundert billettprisen for strekningen Kristiansand-Oslo. Dersom billetten ikke er refundert, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til nye billetter med annet selskap. Nemnda anbefaler at billettprisen for strekningen Kristiansand-Oslo med Norwegian refunderes dersom dette ikke allerede er gjort. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.