

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.  
Tapt videreforbindelse. Restriksjoner i luftrommet.

### Dato

28.06.2019

### Saksnummer

2018-04515

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 22. juli 2018 kl. 15.45. Flyvningen ble imidlertid forsinket med cirka 45 minutter, slik at klager ikke rakk sin planlagte videreforbindelse med DY350 til Bodø (BOO) kl. 17.30.

Klager har forklart for nemnda at hun ble booket om til ny flyvning kl. 21.30. Dette medførte at hun mistet forhåndsbestilt ferge fra Bodø til Svolvær kl. 20.20. Hun måtte videre ta inn på hotell da neste båt ikke gikk før neste morgen, og pådro seg følgelig kostnader til hotellovernatting og ny fergebillett.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger til Oslo 22. juli 2018 ble forsinket med 53 minutter. Dette medførte at klager ikke rakk sin videre reise til Bodø med DY350. Hun ble omrutet til DY356 med avgang kl. 21.30. Denne flyvningen gikk til oppsatt rutetid, og klager ankom sin endelige destinasjon tre timer og 52 minutter forsinket.

Forsinkelsen skyldtes restriksjoner i luftrommet over Tyskland og Frankrike denne dagen. Disse restriksjonene gjorde at en forutgående flyvning med samme flymaskin måtte bruke lengre tid på flyvningen enn planlagt. Denne forsinkelsen forplantet seg videre til klagers flyvning.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerket**

Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger til Oslo 22. juli 2018 ble forsinket med 53 minutter, og klager mistet sin planlagte videreforbindelse til Bodø.

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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet restriksjoner i luftrommet over Tyskland og Frankrike, samt restriksjoner fra flyveledertjenesten ved flyplassene i Hellas, herunder Chania. Restriksjonene påvirket det tidligere ruteprogrammet til flymaskin LN-NGG, som skulle operere klagers flyvning. Forutgående flyvning fra Chania til Oslo ble forsinket med 45 minutter, og forsinket forplantet seg videre på flyvningen fra Oslo til Stavanger, og deretter på klagers flyvning.

Restriksjoner og flytider fra flyveledertjenesten er ikke et forhold som ligger innenfor flyselskapenes kontroll, og flyselskapene kan ikke påvirke flyveledertjenestens beslutning om tildeling av flytider. Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at det ovennevnte må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Klager ble booket om til neste ledige flyvning til Bodø, og ankom sin endelige destinasjon samme kveld. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen 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.

Da det ikke foreligger ansvarsgrunnlag for Norwegian, er flyselskapet heller ikke ansvarlig for klagers ekstrautgifter til hotellovernatting og fergeutgifter som følge av forsinkelsen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Wenche Skeisvoll (SAS)  
Joachim Sponheim (SAS)