

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse og tapt videreforbindelse.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00008

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82800 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) og videre med DY1020 fra Oslo til Warszawa (WAW) 16. desember 2015. Flyvningen fra London til Oslo ble forsinket med noen minutter. Da klager ankom gaten for ombordstigning på flyvningen til Warszawa var gaten allerede stengt. Klager mistet derfor sin videreforbindelse.

Klager ble booket om til Norwegians flyvning DY1052 fra Oslo til Gdansk (GDN) senere samme dag. Klager organiserte transport til Warszawa på egenhånd, og har fått refundert sine utlegg av selskapet.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82800 fra London - Gatwick til Oslo ble forsinket med 15 minutter ved ankomst i Oslo. Flyvningen ble forsinket som følge av ATC-restriksjoner (flykontrolltjenesten), da de ble gitt ny "slot" ved avreise fra London.

Klager snakket med selskapets kundeserviceavdeling, hvor det ble opplyst om at hun ikke var videre kjent med Oslo lufthavn, noe som bidro til at klager mistet sin videreforbindelse. Passasjerene ble booket om til Gdansk samme dag, og organiserte selv den videre reisen til Warszawa. Disse utgiftene har tidligere blitt refundert av Norwegian.

Flyselskapene kan ikke kontrollere slot-restriksjoner. Det er opp til flykontrolltjenesten (ATC) å finne tilgjengelig luftrom for avgang, flyvning og landing. Luftrommet over Europa er travelt, og flyselskapene må forholde seg til instruksjonene gitt av flykontrolltjenesten.

Norwegian anser lukket luftrom som en ekstraordinær omstendighet, og at alle rimelige tiltak ble fattet i dette tilfellet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82800 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 16. desember 2015 ble forsinket med cirka 15 minutter. Dette førte til at klager mistet sin videreforbindelse til Warszawa. Nemnda legger til grunn at klager ankom Warszawa over fem timer forsinket. Hun har fått erstattet nye flybilletter samt taxi fra flyplassen fra flyselskapet, men krever også standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7.

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 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)*.

Klagers flyvning til Oslo hadde planlagt ankomsttid kl. 10.15, men landet i følge flymaskinens logg kl. 10.30. Flyvningen til Warszawa hadde planlagt avgangstid kl. 11.00. Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at den reisende også selv må ta høyde for mulige forsinkelser ved bestilling av reise med videreforbindelser. Neste flyvning var oppsatt 45 minutter etter planlagt landing. Det er innenfor "minimum connection time", som er 35 minutter på den aktuelle flyplassen. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet ATC ("Air traffic control")-restriksjoner og ny tildelt avgangstid, noe Norwegian ikke kan være ansvarlig for. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning i dette tilfellet.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, vil bemerke at selv om bestillingssystemet automatisk legger inn minimum forbindelsestid mellom to flyvninger, må passasjerer kunne forvente at det er mulig å nå sin videre forbindelse selv med en liten forsinkelse på flyvningen. Flyselskapene har større mulighet enn passasjerene til å påvirke forbindelsestidene. Flyselskapene har også mulighet til å gjøre passasjerene oppmerksomme på korte forbindelsestider i sine bestillingsrutiner.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Anne-Kathrine Sand (SAS)