

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon og standarderstatning som følge av forsinkelse. Evakuering av John F. Kennedy flyplass.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00782

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra New York (JFK) til Oslo Lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning DY7002 14. august 2016 kl. 23.00. Flyvningen ble forsinket med 34 timer.

Cirka en time før avgang ble flyplassen evakuert på grunn av melding om skyting eller observasjon av våpen. Det viste seg å være falsk alarm. Passasjerene fikk komme inn i terminalbygget igjen ca. kl. 00.30, og klager stilte seg i kø til sikkerhetskontrollen. Etter en stund ble Norwegians passasjerer bedt om å forlate køen. Dette gjaldt Norwegians flyvninger til både Oslo, København og Paris. Det ble ikke gitt noen begrunnelse for hvorfor dette kun gjaldt Norwegians passasjerer. Flytrafikken startet opp igjen ca. kl. 01.00, og øvrige selskaper gjennomførte sine flyvninger slik det så ut på tavler og hørtes ut over høyttaleranlegget. Klager anfører at han ikke har fått noen begrunnelse for hvorfor det tok Norwegian over et døgn å komme i gang igjen med sine flyvninger.

Klager og hans reisefølge gikk til innkjøp av nakkeputer, pledd og toalettartikler for å kunne oppholde seg på flyplassen i 34 timer. Klager krever disse utgiftene på 137,44 amerikanske dollar refundert. Da det var lange køer for å motta måltidsvouchere, valgte klager å legge ut for mat. Utleggene kom på 113,22 amerikanske dollar, som klager også krever refundert. I tillegg til dette krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3 000 euro for fem passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7002 fra New York til Oslo 14. august 2016 ble forsinket med 29 timer og åtte minutter. Dette skjedde som følge av de store forsinkelsene som oppstod etter at John F. Kennedy Lufthavn (JFK) i New York ble evakuert på grunn av en mistenkt skyting. Dette er en uforutsett hendelse og medførte store utfordringer for flytrafikken til denne flyplassen.

Politiet evakuerte deler av flyplassen rundt kl. 21.30 lokal tid 14. august 2016 etter at det ble rapportert om mistenkt skyting. Det oppstod kaos og panikk, og det tok flere timer fra situasjonen var avklart og flyplassen kunne gjenoppta driften. Det viste seg senere at det var tale om falsk alarm. Flydriften var likevel utsatt for store avbrytelser og forsinkelser som vedvarte de neste dagene.

Tiltak for å unngå forsinkelsene ble vurdert, men «wet lease» og flybilletter med andre selskaper var ikke gode løsninger da flere flyselskaper hadde samme problem disse dagene. Det tok flere dager før flydriften på JFK normaliserte seg.

Flyselskapene er unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen). Situasjoner som blir regnet som ekstraordinære omstendigheter i EU-forordning 261/2004 sin forstand er tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flyvningen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende flyselskapet.

Norwegian har allerede refundert klagers kostnader til mat og ekstra hygieneartikler. Utover dette må episoden på JFK anses som en ekstraordinær omstendighet. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerket

DY7002 fra New York til Oslo den 14. august 2016 ble forsinket med 29 timer og åtte 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. 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

I dette tilfellet er det opplyst at forsinkelsen skyldtes rapporter om skyting på flyplassen. Politiet evakuerte deler av flyplassen. Det oppsto panikk og kaos, og det tok flere timer før situasjonen ble avklart. Det viste seg at det var falsk alarm. Som følge av evakueringen ble flyplassen og flydriften utsatt for store forsinkelser, og det tok lang tid før forholdene stabiliserte seg.

Etter nemndas syn må forsinkelser som skyldes evakuering som følge av meldinger om skyting anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er opplyst at ny avgangstid ble endret av

Norwegian en rekke ganger, fra kl. 15.00 til 17.55 til 23.00 til 03.00, før flyet endelig gikk kl. 04.00. Nemnda kan heller ikke se at dette er forhold som medfører en annen vurdering. At det blir flere endringer i ny avgangstid må anses som en påregnelig ettervirkning av evakueringen. På en så stor flyplass som JFK vil evakuering og midlertidig stengning få store konsekvenser for flytrafikken. Nemnda kan derfor ikke se at det her er grunnlag for standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at klager har rett til erstatning på annet grunnlag.

Når det gjelder klagers utgifter til mat og hygieneartikler, har Norwegian i sitt tilsvaer opplyst at de vil dekke disse med 250,66 USD. Nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

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)