

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av hotellutgifter ved forsinkelse.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2017-03033

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D83226 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 17. juli 2017 kl. 16.00. De reisende hadde videreforbindelse fra København til Santorini (JTR) samme dag kl. 17.55. Flyvningen fra Oslo ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse. Reisefølget ble booket om, og kom frem til Santorini cirka 15 timer forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro for fire passasjerer, samt refusjon av sine utgifter til hotellovernatting til 96,90 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D83226 fra Oslo til København ble forsinket med 69 minutter etter at flymaskin og kabinpersonale måtte omdirigeres på tidligere sektor. Flyvning D83378 16. juli 2017 fra København til Kos måtte omdirigeres til Rhodos på grunn av dårlig vær. Etterfølgende flyvning D83379 fra Kos til København måtte kanselleres og passasjerene ble hentet av "rescue flight" DY8650.

I mellomtiden returnerte flymaskinen fra Rhodos til København tidlig 17. juli for å kunne gjennomføre planlagte flyvninger denne dagen. Omdirigeringen medførte imidlertid forsinkelser på den senere flyvningene med samme maskin, deriblant klagers flyvning fra Oslo til København.

Norwegian viser til at det var tåke og dårlig sikt på Kos, slik at flyvningen ble omdirigert. Det er ikke ønskelig for flyselskapet å lande andre steder enn planlagt. Dette går utover besetningens arbeidstid, og en slik situasjon er krevende for bakkepersonalet på flyplassen som må ta imot en ekstra flyvning.

Passasjerene ble tilbudt forpleining, og ankom Santorini 18. juli.

Det må tas hensyn til at forsinkelsen på flyvningen fra Oslo til København var så kort at det ikke kan anses rimelig at flyselskapet måtte fatte andre tiltak som å sette inn ny flyvning, omrokere flymaskiner, leie av fly og mannskap eller lignende).

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Norwegian anfører videre at forsinkelsen, forårsaket av dårlige værforhold, ikke kan medføre ansvar for flyselskapet etter luftfartsloven § 10-20, da værforholdene lå utenfor Norwegians kontroll. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav om refusjon av forhåndsbestilt hotellovernatting.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning D83226 fra Oslo til København ble forsinket med 69 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Santorini. Klagers totale forsinkelse var cirka 15 timer.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at Norwegians flyvning D83378 16. juli fra København til Kos måtte omdirigeres til Rhodos. Omdirigeringen skyldtes værforholdene på Kos. Flymaskinen ble så raskt det var mulig fraktet tilbake til København for å betjene sitt ruteprogram, men det påløp små forsinkelser. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å omrute klager til Santorini neste dag. Nemnda legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer 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. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)