

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ekstra hotellovernatting og nye flybilletter grunnet forsinkelse. Klager mistet flyvning videre med annet selskap.

Dato

02.01.2023

Saksnummer

2022-01639

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre familiemedlemmer hadde billetter for å reise med Norse Atlantic Airways' flyvning N02 fra New York til Oslo den 23. juni 2022. Planlagt avgang fra New York var kl. 23.33 den 23. juni, mens planlagt ankomst i Oslo var kl. 13.30 den 24. juni. Flyvningen ble imidlertid forsinket fra New York.

Klager anfører at flyet dro fra New York mer enn fem timer forsinket, og at flyet først ankom Oslo kl. 18.01. Klager anfører at de hadde en flyvning videre fra Oslo til Amsterdam med Norwegian Air Shuttle, med avgang kl. 19.05, som de mistet. Klager hadde betalt 473 USD for disse. Klager anfører at de måtte kjøpe nye flybilletter med Air Baltic, pålydende 1327,96 EUR, og fikk utgifter til to netter på hotell i påvente av den nye flyvningen, pålydende henholdsvis 281,03 USD og 284,94 USD.

Klager anfører at Norse Atlantic Airways ikke tilbød assistanse der og da, men at personalet på flyplassen i New York lovet at det ville bli gitt assistanse på Oslo lufthavn i forbindelse med den mistede flyvningen videre. Klager anfører at Norse ikke hadde noen representanter på Oslo lufthavn og heller ikke hadde et telefonnummer, slik at de måtte klare seg selv ved ankomst i Oslo.

Klager krever refusjon av de påløpte ekstraavgiftene til hotellovernatting pålydende totalt 565,97 USD og nye flybilletter pålydende 1327,96 EUR som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse Atlantic Airways har i det vesentlige anført følgende:

Norse Atlantic Airways' flyvning N0 002 fra JFK til OSL den 23. juni 2022 ble forsinket som følge av en feil med flyplassens maskinvare som brukes i forbindelse med avganger.

Denne feilen medførte at avgangskontrollsystemet (DCS) var ute av drift for en rekke flyselskaper. Som følge av dette var det for flere flyselskaper ikke mulig å sjekke inn passasjerene i tide, og flyvningene ble derfor forsinket. Det vises til fremlagt erklæring fra JFK lufthavn.

Forsinkelsen var derfor forårsaket av ekstraordinære omstendigheter og force majeure som Norse Atlantic Airways ikke kunne ha unngått, og flyselskapet er derfor ikke forpliktet til å utbetale erstatning. Dette gjelder også erstatning for hotellopphold i Oslo og eventuelle flyvninger videre. Det vises til artikkel 19 i Montrealkonvensjonen.

Klager anbefales å ta kontakt med reiseforsikringen sin.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer minst tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor (C-402/07) og Nelson med flere (C-581/10).

I dette tilfellet har flyselskapet forklart og fremlagt bekreftelse fra flyplassen på at innsjekkingsfasilitetene var ute av drift i mange timer som følge av en feil med flyplassens maskinvare. Dette medførte store forsinkelser for flere flyselskaper.

Etter nemndas syn var forsinkelsen som oppsto utenfor flyselskapets kontroll. Årsaken til forsinkelsen som oppsto er derfor å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-domstolens avgjørelse i sak KU m.fl. mot SATA International - Azores Airlines SA av 7. juli 2022 (C-308/21).

Nemnda mener at flyselskapet ikke kunne minimere forsinkelsen og at den ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at forsinkelse som skyldes flyselskapets innsjekkingssystemer ligger utenfor flyselskapets sedvanlige virksomhet. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning. Klager har heller ikke fremsatt krav om dette.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til to netter på hotell i Oslo og nye flybilletter til Amsterdam som følge av at de mistet flyvningen de hadde med et annet selskap fra Oslo. Da disse utgiftene ikke er dekningsmessige etter EU-forordningen, siden klagers endelige destinasjon i henhold til transportavtalen med fraktføreren var Oslo, blir spørsmålet om klager kan kreve tapet dekket på annet grunnlag.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre det godtgjøres at fraktføreren har tatt alle nødvendige forholdsregler for å unngå tapet, eller at dette ikke har

vært mulig. Nemnda mener, av samme årsak som i forbindelse med spørsmålet om standarderstatning, at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes forhold utenfor selskapets kontroll, og at klager derfor ikke kan kreve tapet dekket i henhold til luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klager har anført at de fikk lovnader om at Norse Atlantic Airways ville hjelpe med ombooking av flyvningen videre. Klager har opplyst at dette var muntlig informasjon som ble gitt på flyplassen i New York, men at de ikke har fått slik informasjon skriftlig. Nemnda mener det er uklart hva som ble sagt mellom klager og de flyplassansatte i New York, og at denne delen av klager reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, slik at den ikke egner seg for behandling i nemnda. Denne delen av saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordningen eller luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Spørsmålet om klager har rett på refusjon i henhold til muntlig avtale avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)