

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av flybillett grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00327

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klagers reiserute var Dubai til Oslo (ankomst kl. 06:50) 10. januar 2015 kl. 02:00 med DY5003 og fra Oslo til Stockholm 10. januar 2015 kl. 07:40 med DY804. Flyvningen fra Dubai til Oslo ble forsinket på grunn av en uforutsett mellomlanding i Budapest for å fylle drivstoff. Denne mellomlandingen anser ikke klager som ekstraordinær omstendighet som ligger utenfor Norwegian sin kontroll.

Klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Stockholm på grunn av mellomlandingen i Budapest. Passasjerer som mistet sin videreforbindelse skulle møtes av en fra Norwegian på flyplassen, men det var ingen tilstede. Klager ble så tilbudt buss til Stockholm, noe som ikke er tilsvarende transport. Ankomst Stockholm skulle vært kl. 08:40, men klager ankom først kl. 19:30.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av flybillett fra Oslo til Stockholm på kroner 1 163.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY5003 fra Dubai til Oslo 10. januar 2015 ble forsinket med 2 timer og 20 minutter grunnet sterk motvind som medførte at flyet måtte lande i Budapest for å fylle drivstoff. Det vises til Movement Log.

Grunnet forsinkelsen mistet klager sin videreforbindelse til Stockholm. Passasjerene som skulle fra Oslo til Stockholm ble henvist til å ta buss som ble satt opp til Stockholm.

Før avgang var kabinbesetningen klar over at flyet skulle lande i Budapest for å fylle drivstoff grunnet værforholdene. Det oppstår noen ganger der flyselskap som flyr langt og vindene er sterkere enn varslet at flyet må stoppe underveis for å fylle drivstoff.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon eller ekstrautgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon for forsinket avgang.

Nemnda bemerker

DY 5003 fra Dubai til Oslo den 10. januar 2015 ble forsinket med 2 timer og 20 minutter grunnet mellomlanding i Budapest for å fylle drivstoff. På grunn av forsinkelsen rakk klager ikke sin videreforbindelse fra Oslo til Stockholm, og Norwegian satte opp busstransport for de berørte passasjerene. Ankomst Stockholm skulle vært kl. 08:40, men klager ankom først kl. 19:30, altså ca. 11 timer forsinket til endelig bestemmelsessted.

ARN har tatt stilling til kravet om refusjon av billett mellom Oslo og Stockholm, så nemnda går ikke nærmere inn på dette.

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.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes sterk motvind som medførte at flyet måtte mellomlande i Budapest for å fylle mer drivstoff.

Nemnda kan ikke se at sterk motvind på denne strekningen kan anses som en ekstraordinær omstendighet. Det vises blant annet til Transportklagenemndas sak 501/14F, der det fremgår at Norwegian i perioden juli 2013 til januar 2014 på strekningen Oslo - Dubai måtte mellomlande 28 av 82 ganger, hovedsakelig som følge av kraftig motvind. Av denne grunn fikk selskapet ikke medhold i sin anførsel om at dette var ekstraordinære omstendigheter, og det ble påpekt at Norwegian måtte "regne med motvind og kalkulere så vel tid som drivstoff ut fra dette". Nemnda kan ikke se at spørsmålet skal vurderes annerledes nå, og det er heller ikke innkommet ny informasjon fra Norwegian.

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.

Forsinkelsen gir etter nemndas syn rett til standarderstatning på 600 Euro pr. person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager på 600 Euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)