

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-00571

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Warszawa (WAW) med Norwegians flyvning DY1020 31. mars 2016 kl. 17.20. Flyvningen ble forsinket med tre timer og 23 minutter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1020 fra Oslo til Warszawa 31. mars 2016 ble forsinket med tre timer og 23 minutter. Forsinkelsen oppstod som følge av ekstraordinære omstendigheter. Oksygenflaskene ombord ble brukt ombord på tidligere flight DY1741 fra Barcelona til Oslo for å assistere en syk passasjer i løpet av flyvningen. Selskapet etterspurte av sikkerhetsmessige årsaker nye oksygenflasker ved ankomst i Oslo.

Det er ikke påbudt å ha et reservelager av oksygenflasker på flyplassen. Norwegian anfører at de av sikkerhetsmessige årsaker forsinket klagers flyvning for å sørge for at nye oksygenflasker ble bragt ombord.

Tiltak som å booke passasjerene om med andre flyvninger var ikke aktuelt, da det er få flyvninger mellom Oslo og Warszawa.

Flyselskapet er unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter dersom uregelmessigheten er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet. Hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet må anses for å være ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon-dommen).

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

### Nemnda bemerker

DY1020 fra Oslo til Warszawa den 31. mars 2016 ble forsinket med tre timer og 23 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. 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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at man måtte få nye oksygenflasker ombord, fordi de eksisterende oksygenflaskene ble brukt på tidligere flight DY1741 fra Barcelona til Oslo for å assistere en syk passasjer i løpet av flyvningen.

Forsinkelse som skyldes akutt sykdom hos en passasjer, kan etter forholdene utgjøre en ekstraordinær omstendighet. Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukernes representanter, kan imidlertid ikke se at forsinkelsen i dette tilfellet skyldes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Å erstatte en tom oksygentank, er noe et flyselskap må være forberedt på, og må anses å ligge innenfor flyselskapets ordinære drift. Et rimelig tiltak for å unngå forsinkelser av denne type, vil etter nemndas syn være at flyselskapet sørger for å ha oksygentanker i reserve på flyplassen.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at hendelsen er ekstraordinær. Det kan ikke kreves at flyselskapene har et lager av oksygenflasker på alle destinasjoner, og at rimelige tiltak ble gjort i dette tilfellet.

I tråd med flertallets avgjørelse ble det fattet slikt vedtak:

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager på 250 euro.

### **Nemndas representanter**

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