

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00249

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 23. januar 2017 kl. 13.20. Flyvningen ble forsinket med cirka fire timer.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82805, operert av flymaskin EI-FHE, ble forsinket med tre timer og 54 minutter som følge av tåke og dårlig sikt på London - Gatwick denne dagen. Tåken medførte landingsrestriksjoner, og påvirket så godt som alle flyvninger inn og ut av London - Gatwick denne dagen.

Norwegian anfører at tåke og dårlig sikt er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på denne bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 23. januar 2017 kl. 13.20 ble forsinket med tre timer og 54 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at det var vanskelige værforhold i London den aktuelle dagen med tett tåke. Dette førte til ATC (Air Traffic Control) - restriksjoner gjennom dagen, med endrede landingstider og tilhørende følgeforsinkelser. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære forhold i forordningens forstand.

Spørsmålet er videre om Norwegian har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Klager har påpekt at den forutgående flyvningen kom inn en time og 42 minutter etter skjema, og at klager ble fortalt av personalet i gaten at flymannskapet ble omdisponert til en annen flyvning. Klager opplyste at de måtte vente på nytt mannskap i to timer før flyet gikk. Norwegian har ikke kommentert dette nærmere. Det er derfor uklart for nemnda om det skjedde en omdisponering av mannskap som skapte ytterligere forsinkelse.

Nemnda mener på denne bakgrunn at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen med 250 euro pr. person, totalt 500 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager og hans reisefølge standarderstatning med 500 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)