

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

368/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Hamburg via Oslo kl. 06:40. Avgangen fra Oslo til Hamburg var kl. 10.05. Flyet fra Tromsø ble forsinket og klager ble derfor booket om til et fly med ankomst Gardermoen kl. 09:50. Klager mistet likevel sin videreforbindelse til Hamburg. Klager ble fra Oslo booket om til billigste alternativ med Brüssels Airlines via Brüssel, selv om det fantes andre og bedre flyvninger. Klager ankom Hamburg 21:30, 10 timer senere enn planlagt ankomst.

Selv om Norwegian visste om forsinkelsen dagen før, fikk hun velkomst-sms kl. 04:40, to timer før avgang. Norwegian var klar over at klager hadde videreforbindelse til Hamburg, hun stiller seg derfor sterkt kritisk til at flyselskapet ikke booket henne om på en tidligere avgang med SAS slik at hun ville ha rukket sin videreforbindelse.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY379 ble forsinket 4 timer og 59 minutter som følge av obligatorisk hvile for crew. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til via Brüssel.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis 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.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU- domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. 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 de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldes at besetningens maksimale tillatte arbeidstid var overskredet som følge av vanskelige værforhold dagen før. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian var klar over at klagerne hadde videreforbindelse i Oslo til Hamburg. De var klar over at klager ikke ville rekke denne med oppsatt fly, og de måtte videre være klar over at klager heller ikke ville rekke videreforbindelsen med den omruting som ble foretatt. 15 minutter er for kort tid mellom landing og avgang. Norwegian har ikke anledning til å holde flyet tilbake i Oslo. Dette ville skapt forsinkelser og problemer i avviklingen av denne og muligens senere avganger.

Spørsmålet blir så om Norwegian har godtgjort at forsinkelsen (til Hamburg) ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har anført at Norwegian kjente til problemene dagen før. Det er ikke bestridt. Klager har videre anført at de burde blitt omrutet med SAS til Oslo tidligere på morgenen. Norwegian har svart at de ikke har oversikt over ruteprogrammet til SAS denne dagen eller om det var ledige billetter på en avgang mellom 06.40 og 08.00, og at det bare blir spekulasjoner om SAS hadde vært et aktuelt alternativ. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke har søkt å opplyse saken så godt som mulig, og at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen (til Hamburg) ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir da rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.