

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

14.08.2018

### Saksnummer

2018-00078

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY191 fra Haugesund (HAU) til Oslo lufthavn (OSL) 22. november 2017 kl. 17.55. Flyvningen ble imidlertid forsinket med over tre timer, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY191 fra Haugesund til Oslo 22. november 2017 ble forsinket med tre timer og 42 minutter på grunn av kraftig snøfall i Oslo denne dagen. Flere avganger i Norge ble kansellert eller forsinket som følge av været og senere flytrafikkbegrensninger på grunn av flere uregelmessigheter for alle innkommende og kommende flyreiser i Oslo. Avgangen før, DY190, ble forsinket ut fra Oslo som følge av utfordrende snøvær. Dette fikk direkte konsekvens for DY191 da maskinen ankom Haugesund.

Norwegian vurderte forskjellige tiltak for å begrense konsekvensene av forsinkelsen for passasjerene. Omrokinger av personale ble gjort for å unngå kanselleringer, og alt reservemannskap ble kalt ut i arbeid. Det var likevel ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser. Å leie inn ekstern kapasitet ble ikke vurdert, da dette er en tidkrevende prosess som i dette tilfellet ikke ville ha forkortet forsinkelsene denne dagen. Været ville dessuten fortsatt laget problemer. Det er også vanskelig å oppdrive billetter hos andre flyselskaper i de tilfeller hvor forsinkelsene er forårsaket av værforhold, da også andre flyselskaper vil være påvirket.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør 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 dette grunnlag klagers krav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY191 fra Haugesund til Oslo 22. november 2017 ble forsinket med tre timer og 42 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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 kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen kraftig snøvær i Oslo denne dagen, som påvirket alle innkommende og kommende flyreiser i Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak som omrokering av fly og mannskap. Nemnda legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)