

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved forsinkelse. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

Dato

01.02.2018

Saksnummer

2017-00922

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1348 fra Oslo lufthavn (OSL) til Manchester (MAN) 24. april 2017. Flyvningen ble forsinket med over tre timer, og klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Klager skulle reise videre til Leeds med tog, og hadde forhåndsbestilt billetter til 10,50 pund. I påvente av flyvningen fra Oslo, kontaktet klager Norwegian, hvor hun ble lovet at Norwegian skulle dekke hotellovernatting ved flyplassen i Manchester dersom hun ikke rakk toget. Da klager ankom Manchester ringte hun Norwegian, og avtalte at hun skulle ta taxi til Leeds, da dette ville være billigere enn å overnatte på hotell. Klager pådro seg derfor utgifter til taxi på 81,40 pund. Som følge av avtalen hun inngikk med Norwegian, har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til totalt 91,90 pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1348 fra Oslo lufthavn til Manchester 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 48 minutter som følge av dårlige værforhold i Oslo denne dagen, herunder snø og tåke.

Selskapet anfører at de ovennevnte værforhold 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. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon. Selskapet viser til de samme værforhold og avviser klagers krav om refusjon av ekstraavgifter.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1348 fra Oslo lufthavn til Manchester 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 48 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).

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at forsinkelsen denne dagen skyldtes et kraftig snøvær i Oslo. Dette må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Forsinkelsen som følge av værforholdene kunne heller ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet av Norwegian. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen. Nemnda kan heller ikke se at Norwegian er erstatningsansvarlig for klagers tap på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)