

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0692/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Praha via Oslo den 23. mars 2015 kl. 06:30. DY371 fra Tromsø til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted tolv timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro. Videre krever han refusjon av utgifter i ventetiden, 33 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY371 ble forsinket 30 minutter grunnet værforholdene i Tromsø og lang de-icing kø. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager mistet sin videreforbindelse. Norwegian booket han om til neste ledige avgang med annet flyselskap.

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.

Norwegian har refundert klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 avgangen fra Tromsø ble forsinket med 40 minutter som følge av at flyet måtte av-ises/de-icing før avgang. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Oslo.

**Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at de-icing i utgangspunktet er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. De-icing er en følge av værforholdene, og selv om de-icing ikke er uvanlig, er behovet for de-icing i likhet med andre følger av værforholdene uforutsigbart. Det er også uforutsigbart hvor lang tid en eventuell de-icing vil ta. Dersom man skulle ta hensyn til mulig de-icing ved enhver avgang i Europa midtvinters, ville det fått svært store følger for rutetilbudet. Etter flertallets vurdering vil et slikt tiltak være uforholdsmessig. Flertallet finner det således godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.**

**Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Avgangen ble forsinket med 30 minutter pga de-icing. Mindretallet kan ikke se at vilkåret «ekstraordinære omstendigheter» er oppfylt ved at et fly må de-ices /av-ises forut for flyvning fra Tromsø midtvinters. Etter mindretallets oppfatning er de-ices / av-ising ikke bare påregnelig i vintermånedene, det er også hensiktsmessig både for selskap og passasjerer at det settes av tid til dette i planlagt flyvning. Mindretallet mener klagerne har rett på standarderstatning.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's 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.*