

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

109/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Roma til Oslo den 20. desember 2012 med DY1873. Da klager ankom gate var det ingen informasjon på tavlen. Etter flere timer uten informasjon fra flyselskapet kom det frem at flyet var forsinket grunnet værforhold på Gardermoen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til mangel på informasjon fra Norwegian.

Klager krever standarderstatning som følge av forsinkelsen

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1873 ble forsinket 3 t 54 min som følge av værforholdene på Gardermoen, freezing fog, det vises til værrapport. Norwegian beklager at klager ikke mottok tilstrekkelig informasjon om forsinkelsen.

I henhold til C-402/07 i EU domstolen, Sturgeon v Condor, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under 3 timer, eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 3 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. 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).

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes værproblemer på Gardermoen. Været nødvendiggjorde avvisning av flyene, noe som førte til køproblemer og forsinkelser. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda legger til grunn at det ikke ble gjort. Norwegian har sagt seg villig til å erstatte klagerens utgifter mot original kvittering. Det fremkommer av saken at klagerne har tatt vare på kvitteringer, og nemnda anbefaler at klager sender disse inn for refusjon.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.