

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

14.08.2018

Saksnummer

2018-00203

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85335 fra Bergen (BGO) til Alicante (ALC) 13. desember 2017 kl. 20.00. Klager ankom sin destinasjon elleve timer forsinket, og har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. passasjer, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85335 fra Bergen til Alicante 13. desember 2017 ble forsinket med 23 minutter på grunn av sent innkommende fly. Underveis ble det bestemt at flyet måtte foreta en sikkerhetslanding. En passasjer måtte forlate flyet fordi vedkommende ikke forholdt seg til gjeldende sikkerhetsregler om bord. Flyet landet i Toulouse, da dette var nærmeste flyplass på tidspunktet avgjørelsen ble tatt. Det var ingenting galt med flyet, og valget om å lande ble tatt av sikkerhetsmessige årsaker da den omtalte passasjeren utviste utagerende oppførsel mot andre passasjerer og besetningen om bord.

Norwegian setter sikkerhet som sin første prioritet, og av hensyn til passasjerene og besetningen ble situasjonen vurdert slik at den utagerende passasjeren måtte forlate flyet. Av rapporten fremgår det at besetningen fikk kontroll over situasjonen og at landingen i Toulouse foregikk uten videre dramatikk.

Flyplassen i Alicante stenges om natten, og flyet kunne derfor ikke fortsette videre samme kveld. Det ble derfor besluttet å forsette til Barcelona, hvor avgangen gikk videre tidlig dagen etter. Berørte passasjerer mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004.

Det fantes ingen andre alternativer for omruting av de berørte passasjerene hverken fra Toulouse eller Barcelona, da flyet ankom så sent. Det ville derfor ikke hjulpet å omrute berørte passasjerer.

Flyvningen neste dag ble satt opp kl. 07.00 med nytt rutenummer D88555, samme fly og samme besetning. Denne avgangen ble forsinket med én time og 24 minutter.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold 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 D85335 fra Bergen til Alicante 13. desember 2017 måtte foreta en sikkerhetslanding i Toulouse, og klager kom elleve timer forsinket frem til sin destinasjon.

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).

Klagers flyvning måtte foreta en sikkerhetslanding i Toulouse på grunn av en utagerende person om bord. Av sikkerhetsmessige årsaker måtte passasjerene forlate flyet i Toulouse. Videre medførte nattstenging av flyplassen i Alicante til at passasjerene måtte tilbringe natten i Barcelona og fly videre neste dag. Nemnda er av den oppfatning at en slik sikkerhetslanding er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian satte opp ny flyvning tidlig neste morgen fra Barcelona til Alicante for å begrense følgene av forsinkelsen. Nemnda finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke krav på 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)