

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00517

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter fra New York (JFK) til Oslo (OSL) 27. mars 2016 for fire personer. Flyvningen ble forsinket med over syv timer.

Flyforsinkelse.dk ApS representerer klager i saken mot Norwegian.

Klagers representant anfører at reisefølget har krav på standardkompensasjon på 600 euro pr. person, en samlet erstatning på 2 400 euro, jf. EU-forordning 261/2004 og EU-domstolens avgjørelser i C-402/07 og C-432/07.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klager ikke har krav på standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen oppstod som følge av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

DY7052 fra Orlando (MCO) til Oslo (OSL), operert av flymaskin med registreringsnummer EI-LNH, ble kansellert som følge av værforhold i Orlando. Tordenvær forårsaket forsinkelsen på flyvning DY7052. Avreisen ble satt opp som DY7152 fra Orlando påfølgende dag klokken 09.00 lokal tid. Den totale forsinkelsen var 14 timer og 32 minutter.

Den samme flymaskinen – EI-LNH – skulle operere DY7001 og DY7001 mellom Oslo og New York (JFK). Alle de reisende mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tiltak som innleie av fly og mannskap ble vurdert, men forsinkelsen ville allikevel ikke blitt unngått. Norwegian har ikke base for fly og besetning for langdistanse hverken i Oslo eller Orlando, og kunne følgelig ikke sette inn reservekapasitet på noen av destinasjonene. Det kan ikke forventes at et flyselskap til enhver tid skal kunne forsikre

seg mot alle typer ekstraordinære forhold, ved å ha reservefly, crew eller innleid kapasitet klar.

Dårlige værforhold som medfører uregelmessigheter er ansett for å være ekstraordinære omstendigheter som fritar flyselskapet fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

DY7002 fra New York til Oslo 27. januar 2016 med planlagt avgang kl. 23.00, ble syv timer og ni minutter forsinket.

Flymaskinen EI-LNHs tidligere avgang, DY7001 fra Oslo til New York 27. januar 2016 kl. 19.30, ble forsinket med seks timer og 32 minutter. Årsaken til denne forsinkelsen, var at den forutgående flyvningen for EI-LNH fra Orlando til Oslo 26. mars, måtte kanselleres på grunn av værforholdene i Orlando. Ny avgang til Oslo var om morgenen 27. mars, og den planlagte flyvningen fra Oslo samme kveld ble derfor forsinket. Dette førte igjen til at returen fra New York til Oslo måtte utsettes.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle, og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger til grunn at det var "thunderstorm" i Orlando 26. mars, og viser til fremlagte rapporter. Som følge av de vanskelige værforholdene, ble det ytterligere forsinkelser på senere avganger med det samme flyet. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda kan heller ikke se at det er rimelige tiltak som flyselskapet her kunne truffet for å unngå forsinkelse.

Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning. Klager har etter nemndas syn heller ikke rett til erstatning 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)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)