

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for utgifter til taxi grunnet forsinkelse.

Dato

31.05.2024

Saksnummer

2023-04004

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly med Norwegian DY546 fra Oslo til Stavanger den 30. oktober 2023.

Klager sin flyvning hadde opprinnelig avgangstid kl. 19:10, og opprinnelig ankomsttid kl. 20:05.

Klager sin flyvning ble 4 timer og 2 minutter forsinket, og klager landet på Stavanger den 31. oktober kl. 00:07.

Klager mener at snøvær alene ikke kan være årsaken til forsinkelsen. Det vises til at en kollega som tok et senere fly kom frem ca. 1 time før. Klager boardet samtidig på sitt fly, men på grunn av for lite drivstoff måtte de snu etter avising. Dette førte til at flyvningen ble ytterligere forsinket. Klager sin kollega hadde da allerede landet.

Klager har fått erstattet utgifter til mat.

På grunn av forsinkelsen landet klager så sent at det ikke var mulig å benytte seg av buss. Klager måtte derfor ta taxi. Dette kostet 510 NOK.

Klager krever standarderstatning, samt erstatning for utgifter til taxi på 510 NO.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning DY546 den 30. oktober 2023 fra Oslo til Stavanger for en passasjer.

Passasjeren krever standarderstatning og erstatning for taxi utgifter ved ankomst i Stavanger.

Flyvningen var forsinket grunnet værforholdene på Oslo Lufthavn. Vennligst ved vedlagt dokumentasjon som inkluderer:

Movement log

e-poster fra OCC-avdelingen

Daglig Eurocontrol Network Weather Assessment

Network operations portal

METAR

Avisartikler

Flight stats 30.10.2023

Klager har allerede mottatt 407 NOK for utgifter til mat.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) at passasjerer som opplever en forsinkelse skal erstattes i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004, når de når sin endelige destinasjon mer enn 3 timer forsinket fra opprinnelig ankomsttid. Artikkel 5 (3) legger til grunn at retten til kompensasjon ikke gjelder dersom kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Værforhold som i denne saken, er å anse som ekstraordinære omstendigheter som faller utenfor selskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak kunne blitt truffet, slik som å kjøpe flybilletter med andre flyselskap eller ombooke passasjeren til en annen flyvning, da værforholdene påvirket alle flyselskap.

Basert på dette kan vi ikke imøtekomme klager sitt krav om standarderstatning.

Når det gjelder klager sitt krav om erstatning for utgifter til taxi ved ankomst, avviser Norwegian kravet da dette ikke er påregnelig for flyselskapet når passasjeren har kjøpt en ren flybillett. Det foreligger ikke noe rettslig grunnlag eller praksis for å legge ansvar på flyselskapet i slike tilfeller.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda mener at Norwegian i tilstrekkelig grad har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne være unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klager sin flyvning ble forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter i form av vær på Oslo Lufthavn. Norwegian sin påstand er underbygget med rapporter, uttalelser, værrapporter (METAR) og andre logger.

Etter nemndas oppfatning utgjør de ovennevnte forhold en slik ekstraordinære omstendigheter som fritar flyselskapet fra å utbetale standarderstatning på etter EU-forordning 261/2004.

Klager krever erstattet 510 NOK i taxiutgifter grunnet sen ankomst til Stavanger flyplass da det ikke gikk buss på ankomsttidspunktet.

Det fremgår av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan krever for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig.

Norwegian har dokumentert hva som var årsaken til forsinkelsen, samt at det ikke har vært mulig å ombooke klager til andre flyvninger da alle flyselskapet var berørt av værforholdene. Nemnda er derfor av den oppfatning at Norwegian ikke er ansvarlig for tap som følge av forsinkelsen. Det anbefales etter dette at klager ikke gis medhold i sitt krav om erstatning for utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)