

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00344

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bangkok til Billund via Oslo 24. januar 2016 kl. 09.00.

Ved flyplassen i Bangkok ble klager informert om at flymaskinen som skulle videre til Oslo som DY7202 var fire timer forsinket. Ved ankomst i Oslo var DY7202 fem timer forsinket, og klager rakk ikke videreforbindelsen til Billund.

For at klager ikke skulle bli 24 timer forsinket til endelig ankomststed, ble flyvningen ombooket til København Lufthavn med tidligste flyvning den 25. januar 2015 kl. 07.35.

Klager krever standarderstatning på bakgrunn av den ovennevnte forsinkelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle ASA har ikke gitt uttalelse til nemnda, men har i det vesentlige anført til klager:

Flyvningen med DY7202 fra Bangkok til Oslo den 24. januar 2016 var forsinket med 4 timer og 37 minutter grunnet dårlig vær på tidligere avganger.

Dette er en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne blitt unngått, selv med rimelige tiltak.

Norwegian respekterer klagers krav, men kan ikke betale kompensasjon da flyvningen var forsinket grunnet ekstraordinære omstendigheter. Dette følger av EU-domstolens dom i C-549/07 Walletin-Hermann.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerkjer

Det er ubestridt at DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016 ble forsinket med 4 timer og 37 minutter.

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.

Norwegian har i denne saken ikke gitt noen uttalelse til nemnda. På bakgrunn av uttalelse gitt i en annen sak for nemnda som gjelder samme flyvning, legger nemnda til grunn at forsinkelsen 24. januar 2016 skyldtes en kombinasjon av flere forhold; det ble gjort en feil under de-icing av LN-LNE på flyplassen på vei fra New York til Oslo 22. januar 2016 som førte til motorproblemer, og etter at feilen ble rettet, ble avgangen kansellert grunnet dårlige værforhold. Den neste avgangen for flymaskinen LN-LNE var fra Oslo til Bangkok den 23. januar 2016. Det var planlagt at LN-LNE skulle fly DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016, men grunnet forsinkelsene i New York ble det 23. januar besluttet å endre flymaskin til LN-LNG for DY7202, for å hindre ytterligere forsinkelser.

Nemnda mener at værforholdene som førte til at avgangen fra New York måtte kanselleres må anses som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda kan imidlertid ikke se at Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen ble truffet. Det var klart 22. januar at LN-LNE var forsinket fra New York. Likevel var det først 23. januar kl. 15:12 at man satte inn LN-LNG for å hindre ytterligere forsinkelser. Norwegian har ikke gitt en tilstrekkelig forklaring på hvorfor man ikke tok denne beslutningen tidligere. Nemnda kan ikke se at det er godtgjort at dette ikke ville hatt noen betydning for forsinkelsen.

Etter nemndas syn har klager derfor rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning til klager på 600 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Josefin Rydberg (SAS)
Monica Grimstad (Widerøe)