

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-02164

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY337 fra Bardufoss (BDU) til Oslo lufthavn (OSL) 27. juni 2017 kl. 17.15. Han hadde videreforbindelse fra Oslo til Alicante (ALC) med D85323 kl. 20.00. Flyvningen fra Bardufoss ble forsinket med cirka tre timer, og klager mistet sin videreforbindelse til Alicante. Reisefølget ble booket om til ny flyvning til Alicante, og ankom sin endelige destinasjon cirka 16 timer forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY337 fra Bardufoss til Oslo 27. juni 2017 ble forsinket med to timer og 51 minutter. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Alicante. Han ble booket om til D85321 påfølgende formiddag.

Tidligere avgang, DY310 fra Oslo til Kirkenes, ble omdirigert til Rovaniemi som følge av sterk vind. Passasjerene ble fraktet i buss til Kirkenes. Det var den samme flymaskinen som var planlagt for å operere klagers flyvning fra Bardufoss. Maskinen fortsatte til Kirkenes når værforholdene var bedre, men dette medførte forsinkelser på de senere flyvningene med samme maskin.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforholdene - sterk vind og vanskelige landingsforhold - 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.

Passasjerene ble i Oslo over natten. Klager ankom Oslo kl. 21.56. Det fantes ingen senere flyvninger til Alicante fra Oslo denne kvelden. Det var ingen mulighet tli å kjøpe billetter

med andre flyselskap, da det heller ikke fantes flyvninger til Alicante med andre selskap denne kvelden. Å sette inn nytt fly og crew på klagers flyvning ville ikke vært særlig tidsbesparende, da en eventuelt ny flymaskin måtte flys fra Norwegians base i Oslo, samt at det tar tid å omrokere fly og reservemannskap. Forsinkelsen var på under tre timer, og Norwegian anfører at det ikke var rimelig for selskapet å fatte slike tiltak i denne situasjonen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY337 fra Bardufoss til Oslo 27. juni 2017 ble forsinket med to timer og 51 minutter. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Alicante, og kom cirka ett døgn forsinket frem til endelig 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken 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. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at maskinen som skulle betjene klagers flyvning ble omdirigert som følge av sterk vind på en tidligere flyvning. Dette medførte følgeforsinkelser gjennom hele dagen.

Nemnda mener at slike værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian fikk, til tross for forsinkelsen, fraktet passasjerene til Oslo under tre timer forsinket. Nemnda viser til at tiltak som reposisjonering av fly og mannskap er tidkrevende tiltak, som ikke nødvendigvis hadde medført en kortere forsinkelse for passasjerene. Nemnda legger derfor til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Det legges videre til grunn at klager ble tilbudt et tilstrekkelig omrutingsalternativ påfølgende formiddag. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

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)