

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-01041

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY423 fra Molde (MOL) til Oslo lufthavn (OSL) 16. januar 2018 kl. 09.45. Flyvningen ble forsinket med mer enn tre timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY423 fra Molde til Oslo 16. januar 2018 ble forsinket med fire timer og elleve minutter ved ankomst til Oslo. Forsinkelsen skyldtes værforholdene i Oslo denne dagen. Det var kraftig snøfall, og det ble innført restriksjoner fra flyveledertjenesten grunnet dårlig sikt. Nye avgangstider ble gitt til alle flyvninger for å sikre lengre tid mellom alle avganger og landinger. Mange av Norwegians fly var berørt av uværet i Oslo, og det var derfor ikke mulig med omrokeringer. Videre var det ikke mulig å arrangere leie av ekstra kapasitet, da dette er en tidkrevende prosess som ikke ville gjort forsinkelsen kortere for de berørte passasjerene.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold 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 om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY423 fra Molde til Oslo 16. januar 2018 ble forsinket med fire timer og elleve minutter.

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 kraftig snøfall og påfølgende restriksjoner fra flyveledertjenesten ved Oslo lufthavn denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian vurderte tiltak som omrokering av egen kapasitet og kjøp av billetter med andre flyselskaper, men også disse var påvirket av værforholdene. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)