

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av hotellovernatting og nye flybilletter ved forsinkelse. Snøstorm USA januar 2018.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00650

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok (BKK) 6. januar 2018 kl. 16.00. Flyvningen ble forsinket med over åtte timer ved ankomst, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Klager hadde bestilt billetter videre fra Bangkok til Ho Chi Minh City, som han ikke rakk som følge av forsinkelsen. Han måtte overnatte på hotell og kjøpte nye flybilletter 8. januar. På bakgrunn av dette har klager også fremsatt krav om refusjon av hotellovernatting til THB 2 250 og ny flybillett til THB 2 529.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 6. januar 2018 ble forsinket med åtte timer og 20 minutter på grunn av sent ankommet fly til Oslo.

I tidsrommet 4. til 8. januar 2018 var det kraftig snøstorm på USAs østkyst. Dette påvirket all flytrafikk som skulle operere til og fra denne sektoren. Enorme snømengder og vind gjorde forholdene vanskelig, og det oppstod store driftsforstyrrelser for alle flyselskaper. Omrokering av kabinpersonale og flymaskiner ble gjort for å minimere driftsforstyrrelsene, og reservekapasitet og leie av flymaskiner ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå forsinkelser og kanselleringer.

Flymaskin LN-LNG skulle operer flyvningen fra New York til Oslo denne dagen, og som følge av værforholdene ble avgangen kansellert. Dette hadde direkte betydning for klagers flyvning til Bangkok. Norwegian satte inn ny flymaskin, LN-LND, som ble fløyet inn fra København for å unngå at klagers avgang ble kansellert. Norwegian anser dette som et rimelig tiltak.

Berørte passasjerer ble tilbudt omruting eller full refusjon av billetten hvis de ikke ønsket å reise. Omruting med andre flyselskaper var ikke mulig på grunn av få tilgjengelige billetter. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og også disse måtte omrute sine passasjerer.

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. Norwegian anfører også at de ikke kan være ansvarlige for klagers utgifter til hotellovernatting og nye flybilletter etter luftfartsloven § 10-20. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 6. januar 2018 ble forsinket med åtte timer og 20 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 snøstorm på USAs østkyst i tidsrommet 4. til 8. januar 2018. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og påvirket hele Norwegians rutenett for langdistanseflyvninger. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Flymaskinen som skulle benyttes til klagers avgang skulle inn fra New York, men ble kansellert som følge av været. Norwegian iverksatte tiltak ved å sette inn en ny flymaskin for å hindre at klagers flyvning ble kansellert. Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. 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. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

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)