

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

334/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Alta via Oslo den 27. januar 2014. DY271 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til annet selskap og ankom Alta 3 ½ time senere enn planlagt.

Klager stiller seg kritisk til mangel på service og lite hjelpsomhet fra Norwegians personell på Gardermoen. Han ble ikke informert om sine rettigheter. Videre mener klager at dersom Alta flyet hadde ventet noen minutter ville klager rukket å komme med.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY271 ble forsinket 1 time og 11 minutter grunnet værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Da klager ankom Gardermoen var gaten til hans videreforbindelse stengt. Han ble derfor booket om med annet flyselskap til neste avgang.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor selskapets kontroll.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian ønsker å refundere eventuelle utgifter til mat i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at vanskelige værforhold førte til at flyet fra Kristiansand kom frem til Oslo 1 time og 11 minutter forsinket. Nemnda legger til grunn at denne forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Ombordstigningen på klagers videreförbindelse til Alta var på dette tidspunkt stengt. Nemnda har forståelse for at Norwegian ikke kunne åpne denne igjen. Det ville ført til ytterligere forsinkelse for mange andre passasjerer. Nemnda viser til Norwegians forklaring. Nemnda er følgelig av den oppfatning at forsinkelsen til Alta ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Norwegian plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Ved forsinkelser på over to timer plikter selskapet å gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU- forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at de ikke fikk noen informasjon. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda konstaterer således at Norwegian ikke har overholdt sin informasjonsplikt.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Norwegian henviser til «retningslinjer fra EU kommisjonen». Dette beror på en misforståelse. EU-kommisjonen har ikke utarbeidet noen retningslinjer. Det foreligger imidlertid en foreløpig liste over ekstraordinære omstendigheter utarbeidet av klagenemndene i EU 12. april 2013. Listen er imidlertid kun veiledende, og dokumentet reflekterer ikke nødvendigvis enighet i alle klagenemndene. Dokumentet er ikke godkjent av EU-kommisjonen, og kommisjonen har uttalt at listen ikke kan anses som uttrykk for kommisjonens synspunkter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.