

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01344

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge reiste med Norwegians flyvning DY1406 fra Oslo lufthavn (OSL) til Nice (NCE) 29. mars 2018 kl. 17.05. Planlagt ankomsttid var kl. 20.00. Flyvningen ble omdirigert til Milano, etter at det først hadde blitt gitt informasjon om at flyvningen skulle lande i Marseille. Det ble satt opp busstransport fra Milano til Nice, og klager kom med første buss som gikk cirka kl. 23.00.

Klager fikk ikke tilbud om mat, men måtte selv kjøpe mat da bussen stoppet cirka kl. 01.00. Det var stor forvirring rundt bussavgangen, og passasjerene rakk ikke kjøpe mat og drikke. Da passasjerene ankom flyplassen i Nice kl. 04.00 var det få taxier tilgjengelig. Klager ankom ikke hotellet før kl. 05.00.

Klager har fremlagt korrespondanse med flyplassen i Nice som viser at flyplassen ikke ble stengt 29. mars. Hun har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 200 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1406 fra Oslo til Nice 29. mars 2018 ble omdirigert til Milano på grunn av dårlige værforhold i Nice. Det var tett tåke og følgelig dårlig sikt ved flyplassen. Værforholdene medførte at ingen fly fikk lande frem til kl. 01.59 (UTC). Det ble satt opp busstransport fra Milano til Nice for berørte passasjerer kl. 21.30 lokal tid samme kveld. Da været ikke bedret seg, returnerte maskinen fra Milano til Oslo uten passasjerer. Passasjerene ble tilbudt forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian anfører at de traff alle rimelige tiltak for å få passasjerene frem til sin endelige destinasjon. I dette tilfellet ble det satt opp buss så raskt det lot seg gjøre.

Den ovennevnte typen værforhold påvirker alle fly som skal operere inn og ut av berørte flyplass. Når tett tåke omslutter flyplassen vil det innføres restriksjoner. I dette tilfellet medførte vær situasjonen at flyplassen ble stengt frem til kl. 01.59 (UTC).

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 DY1406 fra Oslo til Nice 29. mars 2018 med ankomst kl. 20.00 ble omdirigert til Milano. Passasjerene ble fraktet med buss fra Milano til Nice. Nemnda legger til grunn at klager kom frem til Nice cirka kl. 04.00, rundt åtte timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. 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 ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen vanskelige værforhold i Nice, herunder tett tåke og dårlig sikt. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Det var ikke mulig å lande i Nice, og flyet ble derfor omdirigert. Nemnda kan ikke se at e-postene fra Nice flyplass som klager har fremlagt gir grunn til å vurdere dette annerledes. Nemnda mener at værforholdene må anses som ekstraordinære forhold i forordningens forstand. Nemnda mener videre at forsinkelsen som følge av værforholdene ikke kunne vært unngått eller overvunnet til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Norwegian hevder at klager ble tilbudt forpleining, mens klager hevder at det ikke er riktig. Nemnda påpeker at flyselskapet har en plikt til å sørge for å tilby de reisende forpleining i et slikt tilfelle. Dersom denne plikten ikke er overholdt, er det kritikkverdig. Klager har imidlertid ikke hatt utgifter til mat, slik at det ikke er oppstått et tap. Det er derfor uansett ikke grunnlag for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)