

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0070/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Longyearbyen til Gdansk via Oslo den 10. juli 2014 kl. 04:10. DY397 fra Longyearbyen til Oslo ble kraftig forsinket slik at de mistet sin videreforbindelse.

Klagerne kontaktet Norwegian men fikk beskjed om at det ikke var ledig til Gdansk de neste to-tre dagene. Klagerne måtte derfor selv skaffe nye billetter med annet selskap. De ankom Gdansk over 24 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at de ubenyttede flybillettene fra Oslo til Gdansk først ble refundert så snart klagen ble lagt frem for Transportklagenemnda, fem måneder etter at hendelsen fant sted.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgift til nye billetter, 417,72 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY397 ble forsinket 17 timer og 25 minutter forsinket grunnet sent ankommet fly som følge av værforholdene i Longyearbyen. Det vises til fremlagt værrapport. Passasjerene mottok care i henhold til forordningen.

For at Norwegian skal kunne hjelpe passasjerer med ombooking, hotell og care i slike situasjoner er flyselskapet avhengig av at de blir kontaktet av passasjerene. I dette tilfellet er det ikke registrert noe sted at klagerne tok kontakt med Norwegian verken på flyplassen eller per telefon. Dersom klagerne hadde tatt kontakt med Norwegian ville de blitt tilbudt hotell og ombooking på neste avgang morgenen etter.

Klagerne valgte å kjøpe nye billetter med et annet selskap. Norwegian har refundert de ubenyttede billettene.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagerens krav.

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 legger på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon til grunn at forsinkelsen skyldtes værforholdene i Longyearbyen. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet og at forsinkelsen ikke kunne unngås. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet bl.a. tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellovernatting om nødvendig, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav a-c, jf. artikkel 9. Dersom forsinkelsen er på mer enn fem timer kan passasjerer velge å avbryte reisen mot refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 6 iii, jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a. Forsinkelse gir ikke rett til omruting.

Klagerne valgte å avbryte reisen. De har da krav på refusjon av hele billettprisen. Refusjonen burde ha skjedd innen syv dager, jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a.

Mange passasjerer ble berørt. Norwegian opplyser at passasjerene ble gitt care i overensstemmelse med forordningen. Flyplassen i Longyearbyen er ikke stor, og det er uklart for nemnda hvorfor klagerne ikke mottok/ba om dette. Norwegian har ikke registrert noen telefonhenvendelse fra klagerne.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.