

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00323

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Edinburgh til Oslo 10. januar med DY1355. Denne flyvningen skulle tatt av kl. 09:50, men ble forsinket og landet kl. 14:00. (Denne delen av klagen blir behandlet i klageorganet i Storbritannia).

Videre skulle klager reist fra Oslo til Helsinki 10. januar 2016 kl. 14:00 med DY1194. Klager ble informert om at DY1194 ble holdt igjen på Oslo lufthavn, slik at de reisende med DY1355 skulle rekke videreforbindelsen til Helsinki. Da klager ankom gaten, viste skjermen «gate closed», dørene var stengt, og det var ingen Norwegian-representanter tilstede. Klager henvendte seg til en annen gate på Oslo lufthavn, og fikk beskjed om å gå ut i avgangshallen og henvende seg i innsjekkingsranken. Norwegians representanter i innsjekkingsranken stilte seg uforstående til at det ikke var representanter ved gaten. Klagers medreisende mottok senere en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at DY1355 ble forsinket til 14.30.

Klager ble videre booket om til ny flyvning via Stockholm DY820 kl. 17:00 (flyvningen ble forsinket, og faktisk avreisetid var kl. 17:40) og videre til Helsinki med DY4287 kl. 18:40. Klager rakk da ikke denne videreforbindelsen fra Stockholm til Helsinki og ble booket om til avgang kl. 21:35 med DY4291. Denne flyvningen ble også forsinket, og klager landet omsider i Helsinki kl. 20:35.

Klager mottok matkupong i forbindelse med forsinkelsen, men ble ikke informert som sine rettigheter.

Ved ankomst var ikke klagers bagasje ankommet, og det tok tre dager før den ble levert.

Klager krever standarderstatning som følge av forsinkelsen i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Siden klager har en videreforbindelse hvor forsinkelsen oppstod på første strekning, vil Norwegian ta for seg hele bookingen.

DY1355 fra Edinburgh til Oslo ble forsinket med 1 time og 20 minutter grunnet dårlig vær i Oslo. DY1354 fra Oslo til Edinburgh, som var den foregående flyvningen, ble forsinket grunnet store snømengder som måtte fjernes før flyet kunne ta av. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Forsinkelsen på DY1355 resulterte i at klager mistet sin videreforbindelse til Helsinki.

Norwegian booket om klager til DY820 fra Oslo til Arlanda og denne flyvningen ble forsinket med 57 minutter. Fra Arlanda til Helsinki med DY4291 ble forsinket med 21 minutter. Ingen av disse flyvningene kvalifiserer til kompensasjon ifølge artikkel 7 i EU-forordningen 261/2004.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller 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.

Det vises også til EU-forordning 261/2004 artikkel 5:

«Et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet».

Norwegian påpeker at dette var en ekstraordinær hendelse som ligger utenfor deres kontroll. Klager ankom sent til Helsinki grunnet værforholdene på sin første flyvning.

På grunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har påpekt at han ikke bestrider at flyvningen til Oslo ble forsinket på grunn av været, men mener at årsaken til at han ikke rakk sin videreforbindelse til Helsinki var at det ikke var personale fra Norwegian ved gaten da han kom dit rundt kl. 14:10.

Klager hadde billett til DY 1194 fra Oslo til Helsinki med avgang kl. 14:00, med estimert landing kl. 16:25. Fordi han ikke fikk gått ombord i flyet, ble han omrutet til DY 820 til Stockholm med avgang kl. 17:00, og deretter med DY 4287 til Helsinki. Dette flyet landet kl. 20:35. Dette tilsvarer en forsinkelse på 4 timer og 10 minutter i forhold til planlagt ankomsttidspunkt.

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. 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).

Klager har opplyst at ved landingen kl. 14:00 ble han informert om at DY 1194 ville holdes i 10 minutter slik at han og andre passasjerer kunne boarde. Da klager kom til gaten, så han at andre passasjerer var på vei inn i flyet i glasspassasjen. Da det ikke var personale ved gaten, og det sto "gate closed", tok han kontakt med personale fra Norwegian ved en annen gate. Han fikk da beskjed om å ta kontakt med innsjekkingsskranken. Klager har videre opplyst at han i innsjekkingsskranken fikk dårlig service, og at det ble opplyst fra personalet der at gaten ikke hadde vært stengt. Klager fikk senere vite at flyet var blitt holdt til kl. 14:30, og mente derfor at det trolig hadde blitt boardet etter at han fikk beskjed fra Norwegian's øvrige personale om å forlate terminalen. Han fikk ingen informasjon om dette ved skranken.

Norwegian har ikke redegjort nærmere for situasjonen i forbindelse med avgangen DY 1194, utover den generelle bemerkning: «it cannot be expected that there is staff at all gates even in times where there is no active boarding».

Årsaken til den opprinnelige forsinkelsen var værforholdene. Nemnda bemerker at flyselskapet prøvde å unngå en videre forsinkelse for passasjerene ved å holde igjen flyvningen til Helsinki. At det i denne sammenheng oppsto en misforståelse, der klager forlot gaten og mistet flyet, kan etter nemndas syn ikke gå utover flyselskapet.

Klager har videre påpekt at han i Oslo fikk en voucher for mat på NOK 75, men at dette var alt for lite. Nemnda kan imidlertid ikke se at forsinkelsens lengde i Oslo tilsier at klager burde ha fått et større beløp til forpleining etter forordningens artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)