

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00284

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Trondheim til Gran Canaria via Oslo den 24. august 2015 kl. 17:00.

Grunnet tordenbyger måtte flymaskinen sirkle over Gardermoen. Kort tid etter ble det informert om at flyet ville gå videre til Torp Sandefjord. Der ble det fylt drivstoff, før det så vendte tilbake til Gardermoen, 1 time og 25 minutter forsinket.

Klager mistet sin videre forbindelse til Las Palmas, og måtte returnere til Trondheim samme dag og godta refusjon av flybillettene som følge av at Norwegian ikke kunne tilby noen alternativ reiserute.

Dette førte ikke bare til at ferien ble ødelagt, men også økonomisk tap i form av ikke-refunderbare utgifter til hotell og parkering.

Klager krever at Norwegian erstatter tapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY765 fra Trondheim til Oslo den 24. august ble dessverre forsinket med 1 time og 11 minutter grunnet værforholdene i Oslo. Selv om alle rimelige tiltak ble gjennomført, var forsinkelsen ikke til å unngå.

Dette resulterte i at klager mistet avgangen med DY5201 til Gran Canaria, og valgte å avbryte reisen og få den refundert. Klager med følge ble deretter ombooket til avgang med DY776 samme dag.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsen om å betale kompensasjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

I EU-forordning 261/2004 står det følgende:

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 den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskapet.

En hendelse som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet. Norwegian vurderer det slik at årsaken til denne uregelmessigheten, forårsaket av værforholdene på Oslo lufthavn var utenfor Norwegians kontroll.

Basert på dette kan Norwegian ikke imøtekomme refusjon av kostnader til parkering eller hotell som ikke ble benyttet grunnet avlysning av reisen.

Nemnda bemerker

Flyet fra Trondheim ankom Oslo 1 time og 11 minutter forsinket. Klagerne rakk ikke sin videreforbindelse til Gran Canaria og valgte å avbryte reisen. De har fått refundert billettprisen for hele reisen.

Forsinkelsen medførte at klagernes ferie ble ødelagt og at de ble påført et økonomisk tap i form av ikke refunderbare utgifter til opphold og parkering.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes værforholdene i Oslo.

Flyet ble omdirigert til Torp. Der ble det fylt drivstoff før flyet igjen fløyt til Gardermoen, der det landet 1 time og 11 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Nemnda viser til Norwegiansforklaring og den fremlagte dokumentasjon. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til erstatning, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)