

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinket ankomst.

Dato

20.06.2022

Saksnummer

2022-00132

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billetter med Norwegian og skulle reise den 17. desember 2021 fra Manchester med DY1349 kl. 13.15 til Oslo og deretter videre med DY382 til Tromsø med planlagt ankomst kl. 19.10.

Flyvningen fra Manchester var forsinket med 90 minutter og i følge piloten skyldtes dette dels en teknisk feil, og dels at det hadde vært behov for politiassistanse på flyets tidligere avganger denne dagen. Ved ankomst Oslo løp de videre til utgangen for flyet til Tromsø, men ble nektet ombordstigning da de var for sent ute. De måtte deretter hente ut bagasjen, booke om billettene til en avgang kl. 07.30 neste dag og overnatte på et hotell ved flyplassen. Der ankom de kl 20.45 på kvelden og rett før middagsbuffeten stengte. Det var mye støy fra rullebanen og en døgnåpen burgerrestaurant, så det ble lite søvn på dem.

De mistet den første natten på hotellrommet de hadde bestilt og verdifull tid av den korte ferien de skulle ha i Tromsø.

Klager krever standarderstatning samt refusjon av en forhåndsbetalt natt på hotell som ikke ble benyttet som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY 1349 fra Manchester til Oslo den 17. desember 2021 ble forsinket med 95 minutter på grunn av problemer med dårlig vær på en tidligere avgang, samt obligatoriske sikkerhetsprosedyrer. Det vises til utskrift fra flyets trafikklogg denne dagen.

Klager og hans medreisende fikk hotellovernatting ved Oslo lufthavn og Norwegian er derfor ikke ansvarlig for utgiften ved at klager ikke fikk benytte sitt hotell i Tromsø.

Når det gjelder standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 er flyselskapene ikke forpliktet til å utbetale dette når en forsinkelse på mer enn tre timer til ankomststedet skyldes ekstraordinære begivenheter, som var tilfellet i denne saken.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Forsinkelsen på flyvningen fra Manchester til Oslo medførte at klager og hans ektefelle kom frem til Tromsø dagen etter planlagt ankomst.

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, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger ekstraordinære omstendigheter. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Det samme gjelder for forsinkelse som skyldes obligatoriske sikkerhetsprosedyrer. Det er ikke nærmere forklart hva dette innebar eller hvorfor disse var ekstraordinære. Det er heller ikke fremlagt dokumentasjon som viser hvorfor og hvor flyet fikk en forsinkelse på grunn av værforholdene.

Det er etter nemndas oppfatning ikke sannsynliggjort at forsinkelsen av klagers fly fra Manchester skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager og hans ektefelle har dermed krav på standarderstatning på 400 euro per person for forsinket ankomst til Tromsø.

Hensikten bak standarderstatningen er ikke å gi en ren «tort og sveie-erstatning», men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Klagers utgift ved å ikke få benyttet det forhåndsreserverte hotellrommet i Tromsø den første natten vil derfor dekkes av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)