

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2018-00109

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85335 fra Bergen (BGO) til Alicante (ALC) 13. desember 2017 kl. 20.00. En av passasjerene var voldelig under reisen, og det ble bestemt at flyet skulle lande i Toulouse. Deretter viste det seg at rullebanen i Alicante var stengt, og flyvningen fortsatte til Barcelona. Kapteinen lovet at passasjerene skulle tilbringe natten på hotell. Passasjerene mottok imidlertid ikke forpleining, og måtte tilbringe natten på flyplassen.

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro for forsinkelsen, samt erstatning for manglende forpleining i Barcelona.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85335 fra Bergen til Alicante 13. desember 2017 ble omdirigert til Toulouse, da en av passasjerene om bord måtte fjernes fra flyet på grunn av uønsket oppførsel. Flyet landet i Toulouse da dette var den nærmeste alternative flyplassen. Dette kalles en "sikkerhetslanding".

Norwegian setter sikkerhet som høyeste prioritet, og avgjørelsen ble truffet av hensyn til passasjerenes og kabinpersonalets sikkerhet. Av rapporten fremgår det at besetningen fikk kontroll over situasjonen og landingen i Toulouse foregikk uten videre dramatikk. Flyet fortsatte etter cirka en times stopp i Toulouse.

Alicante flyplass er stengt om natten, og flyet kunne derfor ikke forsette. Flyet fortsatte dermed til Barcelona, og berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden. Det fantes ingen andre alternativer for omruting av berørte passasjerer. Ny flyvning ble satt opp neste morgen kl. 07.00.

Klager hevder å ha fått beskjed om at det skulle ordnes overnatting ved ankomst til Barcelona. En slik beskjed er ikke gitt skriftlig pr. tekstmelding. Norwegian beklager at det ble gitt utydelig informasjon. Da flyet landet i Barcelona kl. 01.27, og flyet skulle gå kl. 07.00 neste morgen, ble det ansett som for kort til å kunne arrangere hotell til berørte passasjerer. Passasjerene ville fått en til to timer på hotellrommet, og det ble derfor ikke ansett som gunstig å arrangere hotellovernatting. Selskapet vil refundere klagers eventuelle utgifter til mat i ventetiden.

Norwegian anfører at den ovennevnte sikkerhetslandingen 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 bemerket**

Norwegians flyvning D85335 fra Bergen til Alicante 13. desember 2017 ble omdirigert til Toulouse. Klager kom nesten ti timer forsinket frem til opprinnelig ankomststed.

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).

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at flyet måtte foreta en sikkerhetslanding på grunn av uakseptabel oppførsel fra en passasjer. Nemnda mener at det må anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke gir rett til standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er opplyst at flyet landet cirka kl. 01.30 om natten, og ny flyvning var satt opp kl. 07.00 neste dag. Det ble derfor vurdert at det var for kort tid til å skaffe passasjerene hotellrom, da de kun ville ha fått et par timer på hotellet. Nemnda er enig i denne vurderingen, og kan ikke se at det her er grunnlag for å tilkjenne klager erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

