

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, mat og overnatting ved tapt videreförbindelse grunnet forsinkelse. Separate billetter.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01314

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med to medreisende hadde billetter med Norse den 23. juni 2022 fra New York (JFK) til Oslo med NO2 kl. 23:55. Flyet ble forsinket og det tok først av kl. 05:35 den 24. juni 2022. Klager ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden. Det ble aldri mottatt noen beskjed på sms eller annen måte om forsinkelsen, de ble informert på flyplassen da de stod i kø.

Klager skulle videre fra Oslo til London kl. 18:45 med Norwegian, men rakk ikke dette flyet da gaten var stengt når de ankom. Det ble tatt kontakt med Norse hvor de fikk beskjed om at flyselskapet ikke var ansvarlig for tapt videreförbindelse. Barnevognen klager hadde med måtte de lete etter, og den ble først funnet kl. 23.45. Det ble bestilt nye billetter en vei til London for USD 1390. Klager måtte tilbringe natten på Oslo Lufthavn og ankom London en dag for sent.

Klager krever refusjon på USD1390,97 for nye flybilletter grunnet forsinkelsen, USD 180 for en natt som de ikke fikk benyttet på hotell i London samt utgifter til mat og drikke på flyplassen i Oslo og Sverige.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse anfører at forsinkelsen på flyet 23. juni 2022 var forårsaket av en maskinvarefeil som er eid av flyplassen og ved avreisetidspunktet ble avgangskontrollsystemet deaktivert for flere flyselskaper.

Som et resultat av dette var flere flyselskaper ikke i stand til å sjekke inn sine passasjerer i tide, og flere fly ble forsinket.

Forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, og som følge av dette er Norse ikke forpliktet til å betale erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

På grunn av forsinkelsens natur var det ikke mulig å dele ut forfriskninger da lengden på forsinkelsen var utenfor Norse sin kontroll og mest sannsynlig ville det ha ført til lengre forsinkelse.

Norse har lagt ved en uttalelse fra JFK flyplass:

«Denne meldingen bekrefter at IT-bruddet påvirket flertallet av flyselskapene som opererer på JFK Terminal One i løpet av denne tidsperioden og det var ikke Norse's skyld. På grunn av en flyplass eid maskinvarefeil som deaktiverte avgangskontrollsystemet, var innsjekkingsfasilitetene ubrukelige i mange timer og forårsaket lange forsinkelser for flere flyselskaper. Vi beklager eventuelle ulemper som kan ha blitt påført Norse og passasjerene dine.»

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes 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).

Flyselskapet Norse Atlantic Airways har uttalt at forsinkelsen skyldtes forhold på flyplassen JFK i New York. Uttalelsen er underbygget med uttalelse fra flyplassmyndighetene ved JFK, som viser at det oppstod forsinkelser grunnet feil ved flyplassens innsjekkingssystemer.

Etter nemndas syn var forsinkelsen som oppstod utenfor flyselskapets kontroll. Årsaken til forsinkelsen som oppstod er derfor å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-domstolens avgjørelse i sak KU m.fl. mot SATA International - Azores Airlines SA av 7. juli 2022 (C-308/21).

Nemnda mener at flyselskapet ikke kunne minimere forsinkelsen og at den ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at forsinkelse som skyldes flyselskapets innsjekkingssystemer ligger utenfor flyselskapets sedvanlige virksomhet. Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke har krav på krav på standarderstatning.

I tilfeller hvor et fly blir forsinket, har passasjerer rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 6. Dette gjelder selv om forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har

krevd refusjon for utgifter til mat og drikke kjøpt på flyplassen i Oslo og i Stockholm. Siden utgiftene er knyttet til kjøp etter at klager kom frem til endelig bestemmelsessted for flyvningen med Norse, har klager ikke krav på dette refundert etter artikkel 9.

Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til London. Slik nemnda ser det er flyselskapet Norse etter EU-forordningen kun ansvarlig for strekningen New York - Oslo. Siden videreforbindelsen fra Oslo var på separat billett med annet flyselskap, plikter ikke Norse å refundere utgiftene til nye billetter fra Oslo, ubenyttet hotell i London eller mat på flyplassen i Oslo og Stockholm. Nemnda kan heller ikke se at flyselskapet er ansvarlig for tapet på annet rettslig grunnlag.

Nemnda vil for øvrig bemerke at Norse ikke synes å ha ivaretatt sitt forpleiningsansvar ved forsinkelsen fra New York. Klager har imidlertid ikke hatt utgifter i ventetiden. Svikten fra Norse har dermed ikke påført klager et økonomisk tap.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)