

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Værforhold 24. april 2017.

Dato

01.02.2018

Saksnummer

2017-01075

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85321 fra Oslo lufthavn (OSL) til Alicante (ALC) 24. april 2017. Flyvningen ble forsinket med over fem timer, og klager på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85321 fra Oslo lufthavn til Alicante 24. april 2017 ble forsinket med fem timer og 13 minutter følge av kraftig snøfall denne dagen. I nyhetsartikler sammenlignes situasjonen med askeskyen som oppstod i april 2010. Den enorme nedbørsmengden medførte forsinkelser ved Oslo lufthavn, og mer enn femti flyvninger ble kansellert.

Det planlagte kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hviletid. Kabinpersonale ble omroket for å unngå kanselleringer. Det var ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser denne dagen.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet viser også til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonens artikkel 19, og avviser også klagers krav på dette grunnlag.

Norwegian har imøtekommet klagers fremsatte krav om forpleining i ventetiden.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D85321 fra Oslo lufthavn til Alicante 24. april 2017 ble forsinket med fem timer og 13 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande, ta av eller ved at det oppstår store forsinkelser eller lignende, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapene må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger til grunn at de dårlige værforholdene den aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Norwegian. Værforholdene førte til store uregelmessigheter ved Oslo lufthavn, og flyvningen ble gjennomført. Klager har mottatt refusjon av utgifter til mat i ventetiden, og nemnda mener at tilbudet fra Norwegian på kroner 330 er rimelig.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)