

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av taxiutgifter ved forsinkelse.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2018-00139

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY609 fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) 22. november 2017 kl. 08.30. Fra Oslo hadde hun videreforbindelse med DY1698 til Marrakech (RAK) samme dag kl. 10.25. Klagers flyvning fra Bergen til Oslo ble forsinket som følge av snøvær i Bergen. Avinors snøfreser var ødelagt, og det tok lang tid før rullebanen ble åpnet. Klager mistet sin videreforbindelse til Marrakech, og ble booket om via Madrid til Marrakech påfølgende dag. Klager ankom sin endelige destinasjon cirka 30 timer forsinket. Hun mistet planlagt transport, og det påløp derfor ekstra utgifter til transport til 90 euro.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av 90 euro i transportutgifter etter ankomst.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY609 fra Bergen til Oslo 22. november 2017 ble forsinket med én time og tolv minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Marrakech. Reisefølget ble omrutet til Madrid påfølgende dag og videre fra Madrid til Marrakech. Klager ble tilbudt forpleining og overnatting i Oslo i henhold til EU-forordning 261/2004.

I tidsrommet før avgangstid var det problemer med snøfreserne på Bergen lufthavn, noe som er flyplassens ansvar. Flyplassen leverer en tjeneste til flyselskapene som flyselskapene må kunne forvente at fungerer. Flyselskapene kan derfor ikke være ansvarlige når flyplassens fasiliteter ikke fungerer.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold og komplikasjoner med snøfreserne 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. Videre ligger valget om å ta taxi etter ankomst hos klager, og ingen forhåndskjøpte billetter gikk tapt. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn hele klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY609 fra Bergen til Oslo 22. november 2017 ble forsinket med én time og tolv minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Marrakech.

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 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 et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Det er opplyst at årsaken til forsinkelsen var snøvær i Bergen og problemer med en av Avinors snøfresere. Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, kan ikke se at det er tilstrekkelig godtgjort at værforholdene i seg selv ville ha medført forsinkelser. Flertallet kan vanskelig se at tekniske problemer med en snøfreser kan anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Selv om det er Avinor og ikke Norwegian som drifter snøfreserne, bemerker flertallet at flyselskapene på regelmessig basis er avhengig av at det benyttes snøfresere på rullebanen ved snøvær. Å avvente måking av rullebanen må anses som et ledd i flyselskapenes alminnelige aktivitetsutøvelse. Så lenge problemet med snøfreseren ikke skyldes fabrikkasjonsfeil, sabotasje eller liknende, kan flertallet ikke se at feilen kan anses som en ekstraordinær omstendighet. Det vises til EU-dom C-394/14 (Siewert), også omtalt som Flytrappedommen.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at værforholdene og behovet for brøyting uansett må anses som en ekstraordinær omstendighet i dette tilfellet.

Det er det flyselskap som betjener den enkelte flyvning som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen. Det vises til at forordningen har et høyt forbrukerbeskyttelsesnivå, og det skal være klart for passasjerene hvilken kontraktspart de skal forholde seg til. Nemnda viser til at flyselskapet har en alminnelig adgang til å søke regress hos sine kontraktsmedhjelpere, herunder Avinor. Det fremgår av EU-forordningen artikkel 13 at utbetalinger etter forordningen ikke innebærer noen begrensninger i flyselskapets

adgang til å kreve refusjon fra tredjemann. Det samme følger av praksis fra EU-domstolen, for eksempel C-394/14 (Siewert) og C-302/16 (Krijgsman).

Flertallet mener etter dette at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 400 euro pr. person. Når det gjelder transportutgifter på 90 euro, overstiger de aktuelle utgiftene ikke standarderstatningen, og anses derfor inkludert i denne. Det vises til EU-forordningen artikkel 12.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager på totalt 800 euro.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)