

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved forsinkelse.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01466

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY940 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 27. mai 2017 kl. 13.05. Hun hadde videreforbindelse med D83350 fra København til Chania (CHQ) kl. 15.05 samme dag. Flyvningen fra Oslo til København ble forsinket med over en time, og klager mistet sin videreforbindelse til Chania. Hun ble booket om via Berlin og Helsinki, og ankom sin endelige destinasjon cirka 15 timer forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro, samt refusjon av utgifter til ubenyttet hotellrom på 40 euro og forhåndsbetalt taxi på 15 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY940 fra Oslo til København 27. mai 2017 ble forsinket med en time og 18 minutter. Klager mistet sin videreforbindelse til Chania, og ble booket om til avgang til Berlin og Helsinki med AirBerlin, og fra Helsinki til Chania med Norwegian.

Avgangen før DY940, DY1303 fra London til Oslo, ble forsinket som følge av tordenvær. Dette medførte at flyvningen fra Oslo til København ble forsinket, da flymaskinen ankom Oslo senere enn planlagt.

Norwegian anfører at tordenvær ved forutgående flyvning 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 bemerker

Norwegians flyvning DY940 fra Oslo til København 27. mai 2017 ble forsinket med en time og 18 minutter. Klager rakk ikke sin videreforbindelse til Chania. Hun ble omrutet, og ankom Chania 15 timer etter planlagt ankomsttidspunkt.

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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at maskinen som skulle operere DY940 kom for sent inn som følge av tordenvær i London. Nemnda mener at det må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda kan heller ikke se at det var andre rimelige tiltak Norwegian kunne truffet for å unngå forsinkelsen på DY940 på en time og 18 minutter. Klager har også etter nemndas syn mottatt et tilstrekkelig omrutingstilbud fra Norwegian.

Nemnda legger til grunn forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen. 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)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)