

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-00247

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge reiste med Norwegians flyvning DY1072 fra Oslo lufthavn (OSL) til Riga (RIX) 15. januar 2018 kl. 11.20. Flyvningen ble forsinket med cirka fem timer, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 1 000 euro for fire passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1072 fra Oslo til Riga 15. januar 2018 ble forsinket med fem timer og 28 minutter som følge av sent ankommet fly. Dette skyldtes utfordrende værforhold ved Oslo lufthavn, hvor dårlig sikt og vind skapte flere uregelmessigheter denne dagen.

Flymaskinen som skulle benyttes ble omdirigert, og som et rimelig tiltak ble det satt inn ny maskin og personale for å redusere forsinkelsen og unngå kansellering. I tilfeller hvor det er store værproblemer er det vanskelig å oppdrive billetter med andre selskaper, da også disse er påvirket av værforholdene. Leie av ekstern kapasitet ble ikke vurdert, da dette ikke ville gjort forsinkelsen kortere for passasjerene. Til tross for disse rimelige tiltakene var det ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold 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 DY1072 fra Oslo til Riga 15. januar 2018 ble forsinket med fem timer og 28 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 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 er det anført at forsinkelsen skyldtes dårlig sikt og vind ved Oslo lufthavn. Nemnda mener imidlertid at Norwegian ikke har godtgjort at været i forbindelse med den tidligere flyvningen var dårlig. Det fremgår av "movement log" at 41 minutter av forsinkelsen skyldtes værforholdene i Oslo. Den resterende del av forsinkelsen er ikke underbygget med dokumentasjon.

Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor rett til standarderstatning på 250 euro pr. person, totalt 1 000 euro .

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 1 000 euro til klager og reisefølget.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)