

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter ved nektet ombordstigning.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01349

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med Norwegians flyvning DY1362 fra Oslo lufthavn (OSL) til Dublin (DUB) 23. april 2017. Klager har reist denne strekningen mange ganger i løpet av de siste årene, og har alltid sjekket inn på internett og betalt for "fast track" i sikkerhetskontrollen. Som følge av teknisk feil var det ikke mulig å sjekke inn på internett denne gangen, noe som medførte at klager og hennes reisefølge kom for sent til ombordstigning.

Klager måtte kjøpe nye billetter med Norwegian påfølgende dag. Disse kostet over 700 euro for to passasjerer. Klager ventet ved gaten og tok ikke sjansen på å forlate venteområdet etter hendelsen dagen i forveien. Hun fikk til slutt informasjon om at flyvningen ble forsinket med over tre timer.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med Norwegian til cirka 700 euro, hotellovernatting til kroner 1 295 og standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

De to passasjerene hadde billetter med Norwegians flyvning DY1362 fra Oslo lufthavn til Dublin 23. april 2017, men rakk ikke flyvningen da de kom for sent til ombordstigning. De bestilte nye billetter neste dag, og denne flyvningen ble forsinket med tre timer og 17 minutter som følge av dårlig vær.

Det er ikke bestridt at klager kom for sent til ombordstigning. Klager anfører at årsaken til at de reisende kom for sent var at de ikke fikk sjekket inn på nett, og derfor måtte skynde seg til gate. Norwegian påpeker at innsjekking på internett er noe som kun tilbys på enkelte destinasjoner, og dersom dette ikke er tilgjengelig, må passasjerene fortsatt

overholde de frister som er satt av flyselskapet. Passasjerene ble informert om at de selv måtte bære kostnadene for kjøp av nye billetter.

Klager har også fremsatt krav om standardkompensasjon for forsinkelse på flyvningen 24. april. DY1362 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 17 minutter som følge av værforholdene i Oslo denne dagen. Det kom store snømengder denne dagen, og samtlige flyvninger inn og ut av Oslo lufthavn ble forsinket eller kansellert. Selskapets kabinpersonale ble også påvirket av værforholdene, og måtte til slutt ha sin lovpålagte hvile. Det var umulig å unngå forsinkelser denne dagen.

Norwegian anfører at værforholdene 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 bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon, samt klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

(1) Krav om refusjon for nektet reise 23. april.

Klager hadde billetter med Norwegians flyvning DY1362 fra Oslo lufthavn (OSL) til Dublin (DUB) 23. april 2017. Det er ikke bestridt at klager kom for sent til ombordstigning. Det er etter nemndas syn passasjerenes ansvar å møte opp på flyplassen i tide. Det bør tas hensyn til at uforutsette hendelser kan oppstå, slik som i dette tilfellet hvor innsjekking på internett ikke fungerte. Nemnda har forståelse for at klager var i en vanskelig situasjon da hennes sønn var redd for store folkemengder, men mener likevel ikke at Norwegian er ansvarlig for at klager kom for sent til gate.

Transportklagenemnda - fly kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon.

(2) Krav om standardkompensasjon for forsinkelse 24. april.

Klager kjøpte nye billetter med DY1362 24. april 2017 kl. 13:10. Flyvningen ble forsinket med over tre timer, og Norwegian har anført at forsinkelsen var forårsaket av snøvær ved Oslo lufthavn denne dagen.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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 nr. 3, jf. 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).

Forsinkelsen skyldtes et kraftig snøfall i Oslo, som førte til at en rekke avganger ble forsinket og kansellert. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Snøværet påvirket alle flyselskap og alle avganger denne dagen, og nemnda legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer 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.

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)