

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved forsinkelse. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

### Dato

31.01.2018

### Saksnummer

2017-00900

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D86073 fra Oslo lufthavn (OSL) til Madrid (MAD) 24. april 2017 kl. 12.15, med planlagt ankomsttid kl. 16.00. Flyvningen ble forsinket med cirka fire timer. Klager hadde kjøpt videre flyvning med Iberia fra Madrid til Asturias-Ovledo (OVD) samme dag kl. 19.00, og forsinkelsen medførte at hun mistet denne flyvningen.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av utgifter til flyvningen de ikke rakk (129 euro) og taxiutgifter (30 euro).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D86073 fra Oslo til Madrid 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 44 minutter som følge av restriksjoner fra Air Traffic Control (ATC). Det var snøvær i Oslo denne dagen, og dette medførte endrede slot-tider både i Oslo og Madrid. De store slot-forsinkelsene påvirket alle flyvninger denne dagen.

Norwegian anfører at ATC-restriksjoner og snøvær 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 erstatnings- og refusjonskrav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D86073 fra Oslo til Madrid 24. april 2017 ble forsinket med tre timer og 44 minutter.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at flyvningen ble forsinket som følge av ATC-restriksjoner og snøvær i Oslo denne dagen.

Nemnda mener at værforholdene i Oslo her må anses som ekstraordinære forhold. Nemnda mener videre at forsinkelsen som følge av snøfallet ikke kunne vært unngått til tross for at rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning i henhold til forordningen. Av samme grunn har klager heller ikke rett til 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)