

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til forpleining ved forsinkelse.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01298

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY773 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 20. desember 2017 kl. 19.00. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med D80317 fra Oslo til Helsingfors (HEL) kl. 20.40 samme dag. Klager ble booket om og ankom Helsingfors cirka 20 timer forsinket.

På grunn av forsinkelsen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer, samt refusjon av utgifter til mat i ventetiden til 667 svenske kroner og 47,50 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY773 fra Trondheim til Oslo 20. desember 2017 ble forsinket med én time og fem minutter ved ankomst til Oslo. Forsinkelsen skyldtes værforholdene i Oslo tidligere denne dagen, med tett tåke og underkjølt regn. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Helsingfors.

Klager ble booket om til DY812 fra Oslo til Stockholm og videre fra Stockholm til Helsingfors med DY4287 neste dag.

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 DY773 fra Trondheim til Oslo ble forsinket med én time og fem minutter ved ankomst, og klager mistet sin videreforbindelse til Helsingfors samme kveld.

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 værforholdene i Oslo tidligere samme dag, hvor det var tett tåke og underkjølt regn. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble booket om til Stockholm samme kveld og videre til Helsingfors neste dag. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat i ventetiden. Mat til svenske kroner 667 ble kjøpt på Arlanda 21. desember kl. 14.43, en liten stund før avgang for DY4287 til Helsingfors. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler til klager svenske kroner 555, da det gjøres fradrag for utgifter til alkohol til svenske kroner 112, jf. EU-forordningens artikkel 9 om forpleining. Klager har også fremlagt en kvittering på 47.80 euro skrevet på finsk, datert 22. desember 2017. Klager har ikke forklart nærmere hva disse utgiftene er, og nemnda anbefaler derfor ikke at klager gis refusjon av disse utgiftene, da det ikke er sannsynliggjort at utgiftene oppstod i forbindelse med forsinkelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager svenske kroner 555 til forpleining. Utover dette anbefaler nemnda ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

