

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01765

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen (BGO) til London - Gatwick (LGW) 22. mars 2018 kl. 09.15. Planlagt ankomst til London var kl. 10.15 lokal tid, og klager skulle reise videre med D82440 til Alicante (ALC) samme dag kl. 12.50 lokal tid.

Klager har anført at flyet først ikke kunne lande på grunn av tåke. Da flyet landet måtte kabinpersonalet hvile, og selskapet lyktes i å skaffe nytt personale. Det var 65 passasjerer som skulle videre til Alicante, og disse fikk ikke være med flyet til London da de ikke ville rekke videreforbindelsen med D82440. Klager ble omrutet til ny flyvning, D88551 fra Bergen til Alicante neste dag, 23. mars kl. 10.50.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 2 000 euro for fem passasjerer. Klager mistet også forhåndsbetalt transport fra flyplassen i Alicante til 100 euro, og krever også denne utgiften refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen til London - Gatwick 22. mars 2018 ble forsinket med fem timer og 40 minutter. Forsinkelsen skyldtes værforholdene i Bergen denne dagen, da det var tett tåke og dårlig sikt.

Flyvningen ble gjennomført med flymaskin med registreringsnummer LN-NGP. Forutgående avgang, fra Stavanger til Bergen, måtte omdirigeres tilbake til Stavanger i påvente av forbedret vær situasjon i Bergen. En slik situasjon krever påfyll av drivstoff. Flyet ankom Bergen da værforholdene bedret seg. I mellomtiden medførte hendelsen at personalet måtte ha sin påkrevde hvile. Reservemannskap ble satt inn for å operere klagers avgang, og kansellering ble dermed unngått.

Forsinkelsen medførte i dette tilfellet at klager mistet sin videreforbindelse til Alicante. Som et rimelig tiltak satte Norwegian opp ny avgang, D88551 direkte fra Bergen til Alicante påfølgende morgen. Klager ble booket om til denne avgangen, og Norwegian anfører at dette må anses som et rimelig tiltak.

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, samt klagers utgifter til transport.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen til London - Gatwick 22. mars 2018 ble forsinket med fem timer og 40 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 skyldtes forsinkelsen tåke og dårlig sikt ved Bergen lufthavn denne dagen. Forutgående flyvning måtte omdirigeres tilbake til opprinnelig destinasjon i påvente av forbedrede værforhold. Hendelsen medførte til slutt at kabinpersonalet måtte ha sin pålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nytt personale ble kalt ut i arbeid, men passasjerene som skulle videre til Alicante ville ikke rukket sin videreforbindelse. Norwegian besluttet derfor å sette opp en ny flyvning neste dag for å frakte berørte passasjerer direkte fra Bergen til Alicante. 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. 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)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)