

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til forhåndsbestilt taxi ved forsinkelse.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01391

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen (BGO) til London - Gatwick (LGW) 22. mars 2018 kl. 09.15. Hun hadde bestilt videreforbindelse med D82440 fra London til Alicante (ALC) samme dag kl. 12.50 (lokal tid). Flyvningen fra Bergen til London ble kansellert. Klager ble booket om direkte fra Bergen til Alicante neste dag.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro for fire passasjerer, samt refusjon av forhåndsbestilt taxi til 115 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen til London 22. mars 2018 ble forsinket med fem timer og 40 minutter, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse til Alicante. Forsinkelsen skyldtes værforholdene i Bergen denne dagen med tett tåke og dårlig sikt.

Flyvning DY1314 ble gjennomført med flymaskin LN-NGP. Forutgående avgang, en flyvning fra Stavanger til Bergen, måtte omdirigeres tilbake til Stavanger som følge av værforholdene i Bergen. En slik situasjon medfører at det er nødvendig å fylle drivstoff. Flyvningen fra Stavanger til Bergen gikk da værforholdene bedret seg. Dette medførte imidlertid at personalet om bord måtte ha sin lovpålagte hvile. Reservemannskap ble satt inn for å betjene klagers flyvning, slik at en kansellering ble unngått.

I dette tilfellet medførte forsinkelsen at klager mistet sin videreforbindelse fra London til Alicante. Som et rimelig tiltak ble det satt opp ny avgang direkte fra Bergen til Alicante om morgenen 23. mars. Klager ble booket om til denne avgangen.

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 og refusjon av utgifter til taxi.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen til London 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 værforholdene i Bergen denne dagen, hvor det var tett tåke og dårlig sikt. Forutgående flyvning måtte omdirigeres til Stavanger som følge av værforholdene, og 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. Klager mottok forpleining i ventetiden og ble booket om til en direkteflyvning fra Bergen til Alicante 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. 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)