

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved omdirigering. Værforhold.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01948

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1784 fra Oslo lufthavn (OSL) til Funchal (FNC) 26. mars 2019 kl. 11.00. Da flyet skulle lande på Madeira, var værforholdene så dårlige at flyet ikke kunne lande og flyplassen var stengt. Flyet landet på naboøya Porto Santo. Passasjerene ble sittende om bord i flyet i tre timer i håp om bedre vær, men det ble gitt lite informasjon og det var ikke mulig å kjøpe mat og drikke. Deretter fikk passasjerene først beskjed om at de skulle fly til Las Palmas, så at de skulle gjøre et nytt forsøk på å lande på Madeira. Til slutt ble alle passasjerene fraktet til Alicante, en omvei på cirka to timer.

Ved ankomst til Alicante fikk ikke passasjerene nødvendig informasjon fra flyselskaper. Klager sto i kø i to timer for å bli tildelt hotellovernatting. Underveis fikk klager en tekstmelding fra Ving, med informasjon om at middag ville bli servert på hotellet ved ankomst. Ved ankomst til hotellet måtte klager imidlertid vente lenge på tildeling av rom, og det var ingen mat å få. De reisende måtte derfor gå til nærmeste Burger King rundt midnatt.

Klager fikk overhodet ingen informasjon fra Norwegian, og det eneste hun ble tilbudt var et glass vann under reisen fra Alicante til Madeira. Klager har forklart at hun forstår at Norwegian ikke kan kontrollere været, men har anført at de må ta ansvar for egne passasjerer i slike tilfeller. Hun har vist til at de gikk elleve timer uten mat og drikke, og at ingen informasjon ble gitt. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om kompensasjon fra flyselskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1784 fra Oslo til Funchal, Madeira, 26. mars 2019 ble forsinket. Flyvningen ble omdirigert til Porto Santo som følge av værforholdene i Funchal, herunder kraftig vind og påfølgende restriksjoner. Det ble etter hvert forsøkt å lande på nytt

i Funchal, men også denne gangen måtte flyvningen omdirigeres, denne gangen til Alicante. Berørte passasjerer fikk overnatte på hotell. Passasjerene ble deretter fraktet til sin endelige destinasjon neste dag, etter at kabinpersonalet hadde gjennomført sin pålagte hvile.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1784 fra Oslo til Funchal, Madeira, 26. mars 2019 ble forsinket.

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 kraftig vind ved flyplassen på Madeira, slik at flyvningen først ble omdirigert til naboøya Porto Santo, og deretter, etter et ytterligere landingsforsøk, til Alicante. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Passasjerene ble innlosjert på hotell i ventetiden. 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.

Flyselskapene har en plikt til å informere sine passasjerer ved forsinkelser og kanselleringer i flytrafikken, blant annet om sine rettigheter etter artikkel 14 i forordningen. Mangelfull informasjon gir imidlertid ikke rett til kompensasjon, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Klager har også påpekt at de ikke fikk mat i ventetiden, og at de måtte oppsøke Burger King fordi det ikke var tilgjengelig mat på hotellet. Nemnda ser ikke grunn til å tvile på

dette. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på utgiftene. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til 400 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker utgifter til mat og drikke på kroner 400. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)