

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

211/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Stockholm den 6. desember 2013 kl. 16:00 med DY4118. Like etter at alle passasjerene var boardet fikk de beskjed om at de ville måtte sitte i flyet i 2 ½ time grunnet snøvær i Stockholm, og de ble informert om sine rettigheter.

Først etter 2 timer fikk passasjerene tilbud om å kjøpe drikke og snack. Klager stiller seg sterkt kritisk til at det ikke ble tilbudt gratis drikke i ventetiden, og det på et tidligere tidspunkt.

Klager reagerer på måten Norwegian håndterte situasjonen på. Hvorfor ble det umiddelbart etter boarding completed informert om at de ville måtte vente 2 ½ time om bord? Det hadde vært mer komfortabelt å tilbringe ventetiden i terminalen. Klager mener det er slett kundebehandling av Norwegian å ikke refundere kroner 60 til vann/snack i ventetiden. Hadde de ventet i terminalen ville de fått utdelt matkort. Klager sitter igjen med en følelse av å ha blitt svindlet av Norwegian.

Klager krever å få refundert utgiftene hun hadde i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY4118 ble forsinket 1 time og 48 minutter som følge av dårlige værforhold i Scandinavia. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Flyet ble ytterligere 38 minutter forsinket på bakken etter at det hadde forlatt gaten i påvente av tillatelse til å ta av. Total forsinkelse 2 timer og 24 minutter.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har man krav på forpleining dersom forsinkelsen overstiger 2 timer, dette gjelder venting på flyplassen. Det ble ikke delt ut matkort da ventetiden var om bord i flyet. Dersom Norwegian hadde latt passasjerene vente i terminal og utdelt matkort, ville forsinkelsen blitt enda lengre.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at ombordstigningen i flyet var i henhold til annonsert avgangstid. Grunnet vanskelige værforhold lettet flyet 2 timer og 26 minutter etter planlagt avgangstid.

Norwegian begynte salg av drikke/snacks om bord i flyet mens flyet stod på bakken. Klager kjøpte drikke/snacks for kr 60 kl. 18:06. Flyet stod da fortsatt på flyplassen.

Når et flyselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer skal passasjerene tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav a, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. Forpleining av passasjerer som venter på forsinket flygning, kan begrenses eller bortfalle dersom den i seg selv ville ført til ytterligere forsinkelse, jf. forordningens fortale punkt 18.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at tilbud om mat og drikke på flyplassen ikke var aktuelt. Mest sannsynlig forventet man ikke en lang forsinkelse ved ombordstigningen. Nemnda viser til at denne ble fullført på vanlig måte, og at det først etter at denne var avsluttet at man informerte om forsinkelsen.

Forordningen definerer ikke uttrykket «avgang». Etter nemndas vurdering må uttrykket i denne sammenheng (i forhold til rett til forpleining) forstås som faktisk avgang, dvs. når flyet tar av. Nemnda viser til at det for passasjerene vil komme ut på ett om ventetiden skjer i flyet ved gate eller i flyet på et annet sted på flyplassen. Nemnda er videre av den oppfatning at Norwegian ble klar over at flyet ikke ville ta av innen to timer etter planlagt avgangstid. Nemnda viser til at Norwegian startet salg av drikke, og til at klager foretok sitt kjøp over to timer etter planlagt avgangstid. Nemnda viser også til klagers opplysning om at de ble informert om at de måtte sitte i flyet i minst 2 ½ time. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon pliktet å tilby passasjerene forfriskninger/drikke. Matsservering var det neppe tid til. Dette var vel heller ikke praktisk mulig.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utlegg på kr 60.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 60.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*