

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon som følge av forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00570

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra New York (JFK) til Oslo Lufthavn (OSL) med DY7002 27. mars kl. 12.20. Flyvningen ble forsinket med syv timer og ti minutter.

Klager krever standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/004 på 600 euro pr. person, totalt 2 400 euro for fire personer. Klager viser i denne forbindelse til EU-domstolens avgjørelser i C-402/07 og C-432/07.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7002 27. mars fra New York til Oslo ble forsinket med syv timer og ni minutter som følge av værforholdene på tidligere avgang.

DY7052 fra Orlando til Oslo ble kansellert som følge av værforholdene i Orlando denne dagen. Det var tordenvær denne kvelden. Flymaskinen EI-LNH skulle også betjente DY7152 fra Orlando påfølgende dag kl. 09.00 lokal tid, med en total forsinkelse inn til Oslo på 14 timer og 32 minutter. Samme flymaskin skulle operere DY7001 fra Oslo til New York og klagers flyvning DY7002 fra New York til Oslo.

Norwegian viser i denne forbindelse til fremlagt Movement Log, skriv fra trafikkmanager, tekstmelding sendt til passasjerene, værhistorikk og METAR-rapport.

Innleie av fly og mannskap er en tidkrevende prosess. Slike tiltak ble vurdert i denne saken, men forsinkelsen ville allikevel ikke vært unngått. Norwegian har ikke base for fly og besetning for langdistanse hverken i Orlando eller Oslo, og hadde følgelig ikke tilgjengelig reservekapasitet på noen av destinasjonene. Det kan ikke forventes at et flyselskap skal kunne sikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold til enhver tid ved å ha reservefly- og crew tilgjengelig ved alle destinasjoner. Dette ville påført flyselskapet en

urimelig økonomisk byrde, og ville omsider medført høyere kostnader for passasjerene i form av høyere billettpriser. Dette understrekes i en dom i en tysk domstol (X ZR 121/13).

Flyselskapet er unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter dersom uregelmessigheten er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet. Hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet må anses for å være ekstraordinære omstendigheter. Alle krav vurderes i henhold til EU-kommisjonens retningslinjer om ekstraordinære omstendigheter. Dårlige værforhold er ansett for å være en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

DY7002 fra New York til Oslo 27. mars 2016 med planlagt avgang kl. 23.00, ble seks timer og ni minutter forsinket.

Flymaskinen EI-LNHs tidligere avgang, DY7001 fra Oslo til New York 27. mars 2016 kl. 19.30, ble forsinket med seks timer og 32 minutter. Årsaken til denne forsinkelsen, var at den forutgående flyvningen for EI-LNH fra Orlando til Oslo 26. mars, måtte kanselleres på grunn av værforholdene i Orlando. Ny avgang til Oslo var om morgenen 27. mars, og den planlagte flyvningen fra Oslo samme kveld ble derfor forsinket. Dette førte igjen til at returen fra New York til Oslo måtte utsettes.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., 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, og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger til grunn at det var "thunderstorm" i Orlando 26. mars, og viser til fremlagte rapporter. Som følge av de vanskelige værforholdene, ble det ytterligere forsinkelser på senere avganger med det samme flyet. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda kan heller ikke se at det er rimelige tiltak som flyselskapet her kunne truffet for å unngå forsinkelse.

Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning. Klager har etter nemndas syn heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)