

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved forsinkelse. Snø på ombordstigningsbro. Tapt videreförbindelse.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-01112

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82801 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 29. april 2016 kl. 07.20. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreförbindelse til Madrid med D86051,

Klager har forklart at årsaken til forsinkelsen på flyvning D82801 skyldtes at den ytterste delen av den regulerbare gangbroen hadde stått åpen natten gjennom, og at det i smeltevannet fra snøen som hadde falt denne dagen hadde kommet væske fra avising. Denne væsken gjorde gangbroen så glatt at kapteinen ikke fant det forsvarlig å la passasjerene gå om bord. Tilkalt vaskepersonale kom så sent frem at flyvningen ble forsinket.

Klager henvendte seg til Norwegians personale på London - Gatwick, og ble informert om at det ikke var ledige flyseter til Madrid før kl. 20.00 neste dag, samt at selskapet ville dekke klagers utlegg til nye flybilletter med et annet selskap. Klager bestilte derfor nye billetter med Iberia fra London - Heathrow (LHR) kl. 15.50.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av utlegg for nye flybilletter med Iberia på 959,52 pund og busstransport mellom Gatwick og Heathrow på 50 pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82801 fra Oslo lufthavn til London - Gatwick ble forsinket med en time og 35 minutter, og klager mistet sin videreförbindelse til Madrid. Forsinkelsen skyldtes at ombordstigningsbroen var dekket i snø som måtte fjernes før det ville vært forsvarlig for passasjerene å gå om bord.

Selskapet plikter å tilby omruting eller refusjon av billetten ved forsinkelser og kanselleringer. Passasjeren valgte å kjøpe nye billetter med Iberia på eget initiativ selv om klager ble tilbudt omruting med Norwegian. Da det forelå et omrutingstilbud fra Norwegian, avviser selskapet følgelig klagers krav om refusjon av flybillettene med Iberia, men har tidligere refundert klagers flybilletter med Norwegian.

Flyselskapene er unntatt fra sin plikt til å utbetale erstatning i de tilfeller hvor forsinkelsen er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet. Norwegian anfører at store mengder snø på ombordstigningsbroen er en ekstraordinær omstendighet, slik at selskapet ei heller plikter å utbetale erstatning på annet grunnlag.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av utgifter til flybilletter og busstransport.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82801 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 29. april 2016 kl. 07:20 ble forsinket med en time og 35 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Madrid. Klager hadde kjøpt gjennomgående billett. Klager kjøpte nye billetter med et annet flyselskap, og ankom Madrid cirka seks timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at klager kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige ankomststed medfører rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak *Sturgeon m.fl. mot Condor* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa*.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes at ombordstigningsbroen hadde stått åpen om natten, slik at den var dekket med snø og smeltevann som måtte fjernes før det var forsvarlig at passasjerene gikk inn. Man måtte vente i cirka en time på rengjøringspersonalet som fjernet væske på ombordstigningsbroen.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukernes representanter, har vanskelig for å se at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Snø på flybroen, med påfølgende venting på vaskepersonale for å fjerne snø og vann, kan etter flertallets syn ikke anses ekstraordinært. Det vises til vurderingene i EU-domstolens sak C-394/14 ("flytrappedommen"). En flybro er utstyr som regelmessig anvendes i forbindelse med lufttransport av passasjerer, og snø på flybroen må anses som en begivenhet som etter flertallets syn inntreffer som et ledd i flyselskapets vanlige aktivitetsutøvelse. Klager har etter flertallets syn derfor krav på standarderstatning med 250 euro pr. person, totalt 500 euro.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at å holde flybroen ren for snø er lufthavneiers ansvar. Mindretallet mener at det er tale om en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at alle rimelige tiltak er møtt.

Klager har krevd dekket sine utgifter til reiseomlegging, nærmere bestemt nye flybilletter med et annet flyselskap.

Klager hadde gjennomgående billett, og flyselskapet plikter da å omrute passasjerer raskest mulig på samme vilkår som opprinnelig billett. Klager har opplyst at han fikk tilbud om omruting neste dag kl. 20.00. Dette var en helgetur og det var da ikke et alternativ å reise neste dag. De ville da miste halvparten av tiden i Madrid, da retur var 1. mai 2016.

En samlet nemnd mener det er lite sannsynlig at klager hadde bestilt billetter med annet flyselskap dersom de hadde fått et tilbud fra Norwegian om ombooking samme kveld.

Norwegian bør dekke nye billetter med British Airways med GBP 959,52 og buss til Heathrow.

Norwegian har opplyst at klager er innvilget utgifter til mat, og refusjon av ubenyttet billett med Norwegian. Disse utgiftene kommer til fradrag i erstatningsbeløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager og hans reisefølge på totalt 500 euro, samt GBP 959,52 fratrukket utgifter til mat og ubenyttet billett.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)