

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon for ubenyttet hotellovernatting grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00379

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til New York 4. mars 2016 kl. 17:35 med DY7001. Denne flyvningen ble forsinket og klager mistet da en natt på hotell i New York.

Klager har fått vite i etterkant at andre flypassasjerer har fått tilbud om forlengelse av reisen tilsvarende forsinkelsen med fri ombooking til neste avgang noe klager ikke fikk. Klager ble lover av Norwegians skrankepersonale at de skulle få dekket hotellopphold så lenge de sendte inn dokumentasjon.

Informasjonen fra Norwegian var fraværende og klager mottok ikke tilbud om matkupon.

Klager krever standarderstatning 600 Euro pr. person i henhold til EU-forordningen 261/2004, samt kr. 1121,31 for ubenyttet hotellovernatting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle ASA har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

DY7001 fra Oslo til New York 4. mars 2016 ble forsinket med 16 timer og 5 minutter på grunn av værforhold i Oslo og strukturskade på tidligere avgang. Dette var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske

feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll.

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.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY 7001 fra Oslo til New York den 4. mars 2016 ble forsinket med 16 timer og 5 minutter.

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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda i anledning denne saken, men har avgitt uttalelse i flere andre saker for nemnda som gjelder denne avgangen. Nemnda legger derfor til grunn at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes at flyets tidligere avgang, DY7082 fra Los Angeles til Oslo, var blitt omdirigert til Stockholm grunnet dårlige værforhold i Oslo. Da flyet ankom Oslo, måtte besetningen ha obligatorisk hvile før man kunne fortsette.

Nemnda legger til grunn at det var vanskelige værforhold på Oslo lufthavn som førte til at en rekke fly ble omdirigert, og viser til fremlagt dokumentasjon.

Etter nemndas vurdering skyldes forsinkelsen her hovedsakelig værforholdene, som førte til at flyet ble omdirigert. Nemnda kan heller ikke se at rimelig tiltak kunne vært iverksatt slik at forsinkelse kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke grunnlag for erstatning for øvrig tap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Josefin Rydberg (SAS)
Monica Grimstad (Widerøe)