

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0882/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Antalya den 26. mars 2015 kl. 12:10 med DY1262. Avgangen ble forsinket til neste dag kl. 07:00 grunnet snøvær. Klager tilbragte natten på en stol på Gardermoen. Det sto minst 300-400 mennesker i kø for å få hotell. Klager ringte hotell i nærheten men de var fulle.

Klager krever 800 euro i erstatning for forsinkelsen og tapt feriedag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1262 ble forsinket 19 timer og 6 minutter grunnet store uregelmessigheter på Oslo Lufthavn som følge av snøvær på Gardermoen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

Passasjerene mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004. Det er beklagelig at klager har sovet på flyplassen. I slike situasjoner kan det være vanskelig å oppdrive hotellrom på grunn av sprengt kapasitet.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller 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.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet ble forsinket som følge av værsituasjonen på Gardermoen. Nemnda viser værrapporten og øvrige fremlagte dokumenter. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Da forsinkelsen skyldtes forhold utenfor Norwegians kontroll gir den heller ikke rett til erstatning av tap på annet grunnlag.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering dersom det er nødvendig. Selskapet skal også tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9.

Norwegian tilbød hotellovernatting. Klager opplyser at han ikke fikk benyttet seg av tilbudet da det var svært lang kø foran Norwegians skranke. Klager sov på flyplassen. Klager ble ikke påført utgifter til overnatting. Forordningen gir ikke rett til kompensasjon for ulempe ved ikke å få tilgang til hotellrom.

Klager fikk matkupong på kr 345. Sett hen til en forsinkelse på over 19 timer synes dette i minste laget. I den utstrekning klager ble påført utgifter ut over dette til mat og forfriskninger, er nemnda av den oppfatning at Norwegian bør erstatte utgiftene i rimelig utstrekning. Utgiftene må sannsynliggjøres.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning på 800 euro eller i kravet om kompensasjon for manglende hotellrom. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter eventuelle sannsynliggjorte utgifter til mat og forfriskninger. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.