

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende forpleining ved forsinkelse.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-00599

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY133 fra Stavanger (SVG) til Bergen (BGO) 19. januar 2018 kl. 15.00. Flyvningen ble imidlertid forsinket med cirka fem og en halv time. Klager ventet halve tiden på flyplassen og resten inne i flyet. Han mottok ingen forpleining i ventetiden, og har fremsatt krav om erstatning på dette grunnlag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY133 fra Stavanger til Bergen 19. januar 2018 ble forsinket med fem timer og 21 minutter. Forsinkelsen skyldtes stengt rullebane og kraftig snøvær i Stavanger denne dagen. Dette medførte at mange fly måtte vente med å ta av.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag ethvert krav om standardkompensasjon.

Passasjerene skal motta forpleining i ventetiden i henhold til bestemmelsene i EU-forordning 261/2004. Norwegian har anført at klager kan sende sine kvitteringer til selskapet dersom han hadde utgifter til mat og drikke i ventetiden.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY133 fra Stavanger til Bergen 19. januar 2018 ble forsinket med fem timer og 21 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken 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. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen kraftig snøvær i Stavanger, og rullebanen var stengt på grunn av brøyting. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og legger videre til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Klager har fremsatt krav om erstatning for manglende forpleining. Passasjerene har i et slikt tilfelle krav på forpleining som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. artikkel 9. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Passasjerene kan imidlertid ikke forvente å få servert mat av flyselskapet, men må selv anskaffe mat og få refundert utgiftene i ettertid. Alternativt kan det deles ut matkuponger fra flyselskapet.

I henhold til nemndspraksis kan klager tilkjennes erstatning selv om han ikke har fremlagt kvitteringer. Nemnda fastsetter erstatningen skønnsmessig til kroner 300 for utgifter til mat og drikke i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 300 til klager i utgifter til mat og drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)