

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00299

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Kristiansand til Vilnius via Oslo den 10. september 2015 kl.18.00.

Flyvningen fra Kristiansand ble forsinket, noe som medførte at klager ikke rakk videreforbindelsen til fra Oslo til Vilnius. Klager ble da ombooket med Air Baltic neste dag, noe som resulterte i at klager ble 18 timer forsinket ved ankomst til den endelige destinasjonen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klagerne krever også kompensasjon for tap av reisedøgn med til sammen 6 750 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY277 fra Kristiansand til Oslo den 10.september, ble forsinket med 33 minutter som følge av restriksjoner på flyplassen på tidligere avganger fra Dublin.

DY1363 fra Dublin til Oslo ble forsinket ved avreise med 15 minutter grunnet at flyvemaskinen måtte vente på å få fylle drivstoff, da det var kø på rullebanen. Avgangen var ytterligere 10 minutter forsinket, noe som skyldtes restriksjoner på Dublin flyplass. Dette er forhold som er utenfor flyselskapets kontroll, og ikke noe Norwegian verden kunne forutse eller motvirke. Det vises til dokumentasjon fra Movement Log.

Klager mistet sin videre forbindelse til Vilnius grunnet forsinkelsen, og Norwegian booket billetter med Baltic Air.

I EU-forordning 261/2004 står det følgende:

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av

ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskapet.

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

Da forsinkelsen skyldtes omstendigheter på flyplassen, som Norwegian ikke kunne påvirke, faller forsinkelsen inn under ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll og innflytelse, og retten til kompensasjon bortfaller.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerkar

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.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes restriksjoner på flyplassen på tidligere avgang fra Dublin. Det er vedlagt movement log som viser GF og AM10. Norwegian opplyser at GF står for fueling/defueling og at AM står for restrictions at airport of dep. with/without AMF. Norwegian opplyser at de måtte vente på å fylle drivstoff fordi det var kø på rullebanen. Norwegian gir ingen nærmere forklaring på restriksjonene på flyplassen.

Klagerne har opplyst at de bare manglet noen få minutter på å rekke flygningen fra Oslo. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen fra Kristiansand, som førte til at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse, skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning

på 250 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatningen. I standarderstatningen inngår kompensasjon for tapte ferie, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)