

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

14.08.2018

### Saksnummer

2018-00012

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85895 fra Tromsø (TOS) til Las Palmas (LPA) 7. januar 2017 kl. 16.50. Flyvningen ble forsinket med mer enn fem timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro for fire passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85895 fra Tromsø til Las Palmas 7. januar 2017 ble forsinket som følge av at forutgående avgang, D85894, måtte omdirigeres til Bodø på grunn av kryssvind og dårlige landingsforhold på rullebanen i Tromsø. Været medførte glatte rullebaner og restriksjoner i forbindelse med landing.

Norwegian anfører at de gjorde alle rimelige tiltak for å få passasjerene frem til planlagt destinasjon, men været i Tromsø denne dagen begrenset selskapets muligheter. Da Norwegian fikk anledning til å lande og lette i Tromsø hadde kabinpersonalet begynt å nærme seg obligatorisk hviletid, og det ville ikke være mulig for personalet å operere flyvningen helt til Las Palmas. Passasjerene fikk derfor et nattstopp i Oslo, og ny avgang D88550 ble satt opp påfølgende dag fra Oslo til Las Palmas.

Det er på det rene at flyselskapene ønsker å unngå uregelmessigheter. Værforholdene endrer seg ofte raskt, og i dette tilfellet gjorde snø og regn det vanskelig å lande. Det var også sterk vind, slik at det ble innført restriksjoner. At andre flyselskap med mindre fly kunne lande, har derfor ikke betydning i denne saken. Det vil på ingen måte være hensiktsmessig for Norwegian å omdirigere sine flyvninger. En slik avgjørelse er basert på passasjerenes sikkerhet, og vil ha konsekvenser for både passasjerene og flyselskapets videre ruteprogram.

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

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning D85895 fra Tromsø til Las Palmas 7. januar 2017 ble omdirigert til Oslo, hvor passasjerene måtte tilbringe natten. Passasjerene ankom sin destinasjon cirka 17 timer forsinket.

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 at flymaskinen på forutgående flyvning ble omdirigert til Bodø. Det var kryssvind, snø, regn og glatte rullebaner i Tromsø, og av sikkerhetsmessige årsaker fikk ikke enkelte fly lande. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Norwegian sørget for at passasjerene ble innkvartert på hotell ved Oslo lufthavn, og satte opp ny flyvning påfølgende dag kl. 11.00. Nemnda legger 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.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

