

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved nektet ombordstigning.
Problemer med flyselskapets IT-system og visum.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00592

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York (JFK) 12. juni 2016. Som følge av feil i Norwegians datasystemer ble klager nektet ombordstigning.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro, samt refusjon av matutgifter på kroner 244 og utgifter til transport på kroner 245.

Klager anfører at svikt i selskapets IT-system ikke er en hendelse utenfor Norwegians kontroll eller en ekstraordinær omstendighet. Da klager kontaktet kundeservice understreket Norwegians representanter at dette var et tilbakevendende problem. Det er rimelig å forvente at selskapet har en ordning for å håndtere disse situasjonene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn til New York 12. juni 2016. Klager kom ikke med Norwegians avgang som følge av problemer med innsjekking av passasjerer til USA. Dette problemet rammet alle som reiste til/fra USA denne dagen. Informasjon som var lagret i Norwegians IT-systemer kommuniserte ikke med amerikanske myndigheter.

Amadeus – Norwegians innsjekkingssystem – sender før avgang informasjon om alle passasjerer til amerikanske myndigheter. Myndighetene bruker informasjonen til å forhåndsbedømme passasjerene og de blir enten gitt tillatelse eller nektet tillatelse til å gå ombord i flyet. Når systemene bryter sammen skaper dette problemer for innsjekkingen. Alle passasjerer måtte følgelig sikkerhetsklareres manuelt ved innsjekkingssranken. Norwegians agenter jobbet hardt denne dagen for å kompensere

for IT-problemene, men det var umulig å få sjekket inn alle passasjerene før oppsatt avgangstid.

Det er stor trafikk i luftrommet både i Norge og i USA, og å utsette avgangen kan få store konsekvenser og medføre ytterligere forsinkelser. Norwegian anfører at problemer med IT-systemene ved innsjekking er en ekstraordinær omstendighet som ligger utenfor flyselskapets kontroll. Selskapet avviser derfor klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, matutgifter og transportutgifter.

Nemnda bemerker

Klager kom ikke med ved flyvningen DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York (JFK) 12. juni 2016, og ankom New York kvelden etter.

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, jf artikkel 5 nr. 3, jf. 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).

Nemnda legger på bakgrunn av opplysningene i saken til grunn at årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn, var en svikt i systemet til U.S. Homeland Security, som gjorde at Norwegians innsjekkingssystem - Amadeus - ikke kommuniserte med dette. Normalt sendes informasjonen mellom systemene, og det gjøres en forhåndsscreening av passasjerene, hvor amerikanske myndigheter returnerer en status hvor passasjerer enten klareres for boarding eller ikke. På grunn av feil ved systemet, stoppet hele prosessen opp.

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at en svikt i amerikanske myndigheters datasystem er et forhold som må anses som en ekstraordinær omstendighet, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet fra flyselskapet side. Flertallet mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at selv om det kan se ut som en ekstraordinær omstendighet, er ikke alle rimelige tiltak truffet. Flere av passasjerene ble sjekket inn manuelt, og de av passasjerene som ble nektet ombordstigning har krav på standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har rett til erstatning på annet grunnlag. Hans taxiutgifter i New York kan ikke kreves dekket.

Når det gjelder klagers krav om å få dekket utgifter til mat, har Norwegian opplyst at klager fikk forpleining i form av middag på hotellet samme kveld og frokost dagen etter. Det er ikke opplyst når klagers neste flyavgang var, men ut fra en av kvitteringene ble utgiftene pådratt dagen etter kl. 14:07. Etter nemndas syn må klager ha krav på forpleining utover frokost dersom avgangen først var etter dette tidspunkt. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian dekker klagers utgifter til mat på kroner 244.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold, utover at han gis medhold i sitt krav om dekning av mat på kroner 244.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)