

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til nye flybilletter ved forsinkelse. Omdirigering og lovpålagt hviletid for kabinpersonalet.

### Dato

31.01.2018

### Saksnummer

2017-01168

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85322 fra Alicante (ALC) til Oslo lufthavn (OSL) 22. mai 2016. Flyvningen ble forsinket med over åtte timer.

Klager bestilte nye billetter med SAS til totalt kroner 2 558 pr. person, totalt kroner 5 116. Dette utgjorde kroner 2 250 mer enn reisefølgets opprinnelige billetter med Norwegian.

På bakgrunn av den ovennevnte forsinkelsen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter på kroner 2 250.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85322 fra Alicante til Oslo 22. mai 2016 ble forsinket med åtte timer og 46 minutter som følge av at vanskelige værforhold påvirket tidligere avgang. En nødvendig omdirigering tidligere samme dag medførte at kabinbesetningen måtte ha sin lovpålagte hvile.

Flyvning D85330 fra Alicante til Sandefjord - Torp ble operert av flymaskin EI-FJE. Maskinen ble omdirigert til Oslo lufthavn som følge av tåke og svært dårlig sikt ved Sandefjord - Torp. I henhold til ruteplanen skulle EI-FJE operere ruten fra Sandefjord - Torp tilbake til Alicante som D85331, og deretter klagers avgang til Oslo lufthavn som D85322. Passasjerene ble fraktet med buss mellom Oslo og Sandefjord - Torp, og da dette tok tid, måtte kabinbesetningen hvile.

Norwegian anfører at rimelige tiltak ble truffet, men at leie av fly og mannskap og billetter med andre flyselskap ikke ble ansett som gode tiltak til dette tilfellet. Flymaskin

LN-NHA ble satt inn til å operere klagers avgang. Reposisjonering av nytt fly og kabinbesetning var den beste løsningen for å gjøre forsinkelsen så kort som mulig. Flyvningen fra Oslo til Alicante ble operert først, da kabinpersonale og fly var stasjonert i Oslo.

Norwegian anfører at de ovennevnte omstendigheter 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.

Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav.

### **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. 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 ved at det ikke er mulig å lande eller 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. 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.

Nemnda mener at tåke og de dårlige værforholdene den aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene førte til store følgeforsinkelser, og besetningen "gikk ut på tid". Alt reservemannskap var etter det opplyste kalt ut. Norwegian tilbød reisefølget ny utreise samme dag, men klager valgte å kjøpe nye billetter med SAS. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen som følge av de ekstraordinære omstendighetene 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 om standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)