

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

507/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kos til Oslo den 7. juli 2013 kl. 05:30 med DY6293. Flyet ble forsinket først forsinket tre timer, deretter gikk crewet ut på arbeidstid, og ny avgang ble satt til kl. 19:40.

I ventetiden på 15 ½ timer fikk klager kun utdelt en baguett og en drikke. Norwegian kunne ikke være behjelpelig med hotell, klager dro derfor tilbake til sitt hotell hvor de fikk beholde sitt opprinnelige rom.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian velger et så tett program at de ikke kan ta høyde for en forsinkelse på tre timer, samt at de ikke har standby crew.

Klager krever refusjon av mat og drikke i ventetiden, til sammen 122,35 euro. Videre krever klager standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY6293 ble forsinket 15 t 32 min grunnet tåke på Kos. Det vises til fremlagt værrapport. Det tok så lang tid før flyet kunne lande på Kos at besetningen gikk ut på arbeidstid. Norwegian har ingen crewbase på Kos. Hviletidsbestemmelsen er internasjonalt regelverk, og ikke Norwegians interne bestemmelser.

Det var dessverre ikke mulig å innlosjere alle passasjerene på hotell, dette er svært beklagelig. Det ble delt ut matkupong i ventetiden.

I henhold til C-402/07 i EU domstolen, Sturgeon v Condor, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under 3 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 av flyselskapet.

Norwegian vil vurdere refusjon av klagers utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne kom ca. 15 ½ time forsinket til Oslo.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at tåke på Kos førte til at flyet til Kos måtte mellomlande på Rhodos for å vente på bedre være. Flyet landet senere på Kos, men da besetningen gikk ut på arbeidstid måtte de hvile før flyet kunne ta av igjen.

Tåken var den utløsende faktor til forsinkelsen. Den er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda er videre av den oppfatning at den lange forsinkelsen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian har ikke besetningsbase på Kos, og hensiktsmessigheten av å fly inn annet mannskap synes tvilsom.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning.

Norwegian plikter ved forsinkelser å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klagerne fikk en matbong. De dro deretter tilbake til hotellet. Nemnda ser ikke bort fra at returen til hotellet medførte at klagerne ikke ble tilbudt mer mat, men tar uansett til etterretning at Norwegian vil erstatte klagerens sannsynliggjorte matutgifter. Nemnda anbefaler at det gjøres.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly fly anbefaler at Norwegian erstatter klagerens sannsynliggjorte utgifter til mat. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.