

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, hotell og ny flybillett grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00382

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til New York 4. mars 2016 kl. 17:35 med DY7001. Denne flyvningen ble forsinket med ca. 16 timer.

Det har vært fraværende med informasjon fra Norwegian til klager.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004, kr. 1 434,29 for hotellovernatting som ikke ble benyttet, samt ny billett fra New York til Denver på kr. 4 812,02.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7001 fra Oslo til New York 4. mars 2016 ble forsinket med 16 timer og 5 minutter.

Årsaken til forsinkelsen var en omdirigering til Stockholm avgangen før, DY7082 fra Los Angeles til Oslo, grunnet dårlig vær ved Oslo Lufthavn. Ved ankomst Oslo måtte besetningen ha obligatorisk hvile, før de kunne fortsette. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian stod for hotell og forpleining i ventetiden. Ombooking var ingen løsning da vær-situasjonen gjaldt Oslo Lufthavn.

Flymaskin LN-LNG opererte Los Angeles til Oslo, og fra Oslo til New York. Planlegging med en flymaskin over flere sektorer på en dag er vanlig for å forsikre en bra økonomisk utnyttelse. Norwegian har ikke base for fly og besetning for langdistanse i Oslo eller Stockholm, og kunne følgelig ikke sette inn reservekapasitet der. Det er ikke et myndighetskrav å ha reservekapasitet på alle destinasjoner man opererer til og fra. Det kan ikke forventes at et flyselskap, til enhver tid, skal kunne forsikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold, ved å ha reservefly og crew, eller innleid kapasitet klar, ved alle destinasjoner.

Norwegian hadde flere passasjerer om bord som hadde fly fra Oslo til Stockholm, disse passasjerene fikk tillatelse til å gå av i Stockholm da de ikke ville ha rukket sin videreforbindelse fra Oslo denne dagen. Dette fa ingen ytterligere forsinkelser mot Oslo.

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

Dårlige værforhold er utenfor flyselskapets kontroll, i tillegg til flyplass restriksjoner som en følge av værsituasjonen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon, ny flybillett fra New York eller ubenyttet hotellnatt i New York.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY7001 fra Oslo til New York den 4. mars 2016 ble forsinket med 16 timer og 5 minutter.

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at flyets tidligere avgang, DY7082 fra Los Angeles til Oslo, var blitt omdirigert til Stockholm grunnet dårlige værforhold i Oslo. Da flyet ankom Oslo, måtte besetningen ha obligatorisk hvile før man kunne fortsette.

Nemnda legger til grunn at det var vanskelige værforhold på Oslo lufthavn som førte til at en rekke fly ble omdirigert, og viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager har påpekt at Norwegian valgte å la enkelte passasjerer slippe av i Stockholm, og at det må ha oppstått ytterligere forsinkelser i denne forbindelse ved at bagasjen måtte sorteres. Det var en rekke andre fly som fortsatte til Oslo på et tidligere tidspunkt, mens den aktuelle avgangen måtte vente.

Nemnda viser til Norwegians kommentar, og er enig i at det er lite sannsynlig at flyselskapet ville latt passasjerer slippe av dersom dette hadde gått ut over de andre passasjerene, som var i flertall. Når det gjelder anførselen om at andre fly fortsatte til Oslo tidligere, viser nemnda til at det var en rekke fly som var blitt omdirigert og ventet på å få klarsignal. At andre flyvninger ble gjennomført tidligere, er etter nemndas syn en naturlig konsekvens av omdirigeringen.

Etter nemndas vurdering skyldes forsinkelsen her hovedsakelig værforholdene, som førte til at flyet ble omdirigert. Nemnda kan heller ikke se at rimelig tiltak kunne vært iverksatt slik at forsinkelse kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke grunnlag for erstatning for øvrig tap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)