

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning ved forsinkelse.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00553

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Sandefjord - Torp (TRF) til Las Palmas (LPA) med D85893 1. april 2016 kl. 17.00.

Flyvningen ble først forsinket til kl. 20.00, deretter til kl. 21.45. Flyvningen ble deretter kansellert, og Norwegian informerte passasjerene om at de måtte overnatte på hotell, og at ny avgang ville finne sted 2. april kl. 10.00. Klager møtte opp på flyplassen, og fikk beskjed om at flyvningen hadde ny avgang kl. 13.00.

Klager anfører at Norwegian allerede på morgenen 1. april var klar over at flyet fra Spania ikke hadde kommet av gårde i riktig tid. Selskapet må ha vært klar over at flyet var timevis forsinket, og ikke minst at det var en teknisk feil på flyet antakelig før avgang fra Spania. Klager er også misfornøyd med Norwegians behandling av passasjerene, da de måtte vente på flyplassen helt til kl. 23.30 1. april i stedet for at passasjerene kunne reise til hotellet eller reise hjem.

Klager viser også til at flyvningen 2. april tok av uten mat ombord, slik at passasjerene ikke ble tilbudt servering.

Klager krever kroner 4 500 pr. person i refusjon da en og en halv dag av reisen gikk tapt som følge av Norwegians kansellering.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85893 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Las Palmas (TRF) 1. april 2016 ble forsinket med 21 timer og 30 minutter. Forsinkelsen skyldtes lovpålagt hvile etter at crew ble forsinket på grunn av streik i Frankrike.

Flymaskin EI-FJE skulle fly D85892 fra Las Palmas til Sandefjord - Torp og som D85893 fra Sandefjord - Torp tilbake til Las Palmas. D85892 ble forsinket med flere timer grunnet streik i Frankrike. Ved ankomst Sandefjord - Torp måtte besetningen ha obligatorisk hvile før denne kunne fortsette. Det ville ikke være mulig å få tak i komplett reservecrew så sent på kvelden. Flyvningen ble derfor forsinket til dagen etter. Berørte passasjerer mottok tekstmelding med informasjon om hvordan de skulle forholde seg, og mottok forpleining i henhold til EU-forordningen.

Flyselskap i hele Europa ble påvirket av denne streiken. Flyvninger som hadde rute i eller gjennom det franske luftrom ble kansellert eller forsinket grunnet slots. I noen tilfeller opplever flyselskapet store uregelmessigheter, i andre ikke. Noen flyvninger ble berørt med korte forsinkelser, andre ble kansellert. Flyselskapet kan ikke forutse konsekvenser eller omfang av en streik, og det er derfor svært vanskelig å gjøre tiltak i forkant av en eventuell streik.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon med Movement Log, nyhetsartikler, e-post fra operasjonssentralen og tekstmelding sendt til berørte passasjerer.

Det kan ikke forventes at et flyselskap skal kunne sikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold til enhver tid ved å ha reservefly- og crew tilgjengelig ved alle destinasjoner. Dette ville påført flyselskapet en urimelig økonomisk byrde, og ville omsider medført høyere kostnader for passasjerene i form av høyere billettpriser. Dette understrekes i en dom i en tysk domstol (X ZR 121/13).

Flyselskapene er unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen).

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf. Montrealkonvensjonen art. 19 og luftfartsloven § 10-20.

På bakgrunn av det ovennevnte avviser Norwegian klagers krav om standardkompensasjon eller kroner 4 500 pr. person.

### **Nemnda bemerker**

D85893 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Las Palmas (TRF) 1. april 2016 ble forsinket med 21 timer og 30 minutter.

Besetningen som skulle operere D85893 fra Sandefjord - Torp kom forsinket inn fra tidligere flyvning grunnet streik blant flyvelederne i Frankrike. Ved ankomst Sandefjord - Torp måtte besetningen ha obligatorisk hvile før man kunne fortsette.

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).

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av slik streik, gir etter nemndas oppfatning i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Norwegian opplyste imidlertid i sitt svar til klager av 3. juni 2016 at forsinkelsen skyldtes akutt sykdom hos besetningen. Dette er ikke kommentert nærmere av Norwegian i selskapets uttalelse til nemnda.

Videre har klager opplyst at man først fikk opplyst at avgangen var utsatt til kl. 20.00, så til kl. 21.45, deretter til neste dag kl. 10.00, før avgangen endelig gikk kl. 13.00. Dette er ikke kommentert av Norwegian.

Dersom det var behovet for hviletid for besetningen etter sen ankomst som førte til forsinkelsen, er det vanskelig for nemnda å se hvorfor flyvningen ble forskjøvet så mange ganger. Hviletidens lengde antas å være en forutberegnelig størrelse.

Nemnda kan ikke se at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Etter nemndas syn har klager derfor krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager og hans reisefølge med 400 euro pr. person.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

