

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter ved forsinkelse. Dårlig vær rammet tidligere flyvning.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2019-00864

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY323 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 12. januar 2019 kl. 08.15. Det ble sendt ut tekstmelding kvelden i forveien om at flyvningen ville bli forsinket med tre timer. Klager hadde ikke anledning til å vente på dette, da han skulle i møter som ikke lot seg endre. Han kjøpte derfor nye billetter med SAS til neste morgen kl. 07.25, slik at han rakk sine forpliktelser i Oslo.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer, samt refusjon av nye billetter med SAS til kroner 7 649.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY323 fra Tromsø til Oslo lufthavn 12. januar 2019 ble forsinket med tre timer (180 minutter) som følge av utfordrende værforhold med snø og sterk vind under forutgående flyvning, DY328 til Alta 11. januar. Det dårlige været i Alta første til at det ikke var mulig å lande. Værforholdene bedret seg ikke, og flymaskinen og besetningen landet i Tromsø, hvor de overnattet.

Flymaskin LN-NHA med samme besetning gjennomførte den opprinnelige flyvningen DY328 som DY8423 neste dag med avgang kl. 07.40, og dette medførte forsinkelsen på klagers flyvning DY323.

Det ble sendt ut tekstmeldinger kvelden i forveien, hvor passasjerene ble gitt informasjon om forsinkelsen. Av denne tekstmeldingen fremgikk det også at passasjerene kunne endre billettene. Det fremkommer ikke noe sted at klager har kontaktet Norwegian for ombooking eller kansellering av sin reise.

Norwegian har anført at de ovennevnte værforhold utgjør 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. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter .

Nemnda bemerkar

Norwegians flyvning DY323 fra Tromsø til Oslo lufthavn 12. januar 2019 ble forsinket med tre timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 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 er av den oppfatning at Norwegian ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Nemnda viser til at selskapet har forklart at forsinkelsen var en konsekvens av at flyindividet skulle fly fra Tromsø til Alta på morgenen den 12.01, på grunn av kanselleringen dagen i forveien. Nemnda kan imidlertid ikke se at denne planlagte morgenflyvingen ble gjennomført, da det står at også denne flyvningen ble kansellert.

Etter nemndas syn har klager på denne bakgrunn krav på standarderstatning.

Klager har i tillegg krevet erstatning for kjøp av alternative billetter. Dette har klager etter nemndas syn ikke krav på i dette tilfellet da han mottok et tilbud om ny flyvning innen tre timer. Dette er etter nemndas syn innen rimelig tid.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager på 250 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)