

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av kansellering.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1122/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Antalya 26. mars 2015 kl. 12:10 med DY1262. Denne flyvningen ble kansellert. Klager fikk beskjed om at neste mulige avgang til Antalya var en uke senere. Dette hadde klager ikke mulighet til, og krevde refusjon av billetten.

Klager mottok ingen sms vedrørende flyavgang neste dag. Klagerne fulgte med på skjermer samt osl-app i håp om at flyet skulle gå, men etter midnatt forsvant all informasjon om flyavgangen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY 1262 fra Oslo til Antalya den 26. mars var forsinket med 19 timer og 6 minutter. Dette skyldtes store uregelmessigheter på Oslo Lufthavn på grunn av snøværet denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager har fått full refusjon av sin reise med og dette kravet er allerede imøtekommet.

Det har blitt sendt fire sms til klager på nummer 004790133945 og den siste informasjon om ny flygning dager etter:

«Norwegian apologize for the delay on your flight DY1262 Oslo-Antalya. Your new estimated departure time is the 27th of March at 07:00local time. Check-in closes 06:15. Please contact our representatives at the airport if you need hotel accommodation. We apologize for any inconvenience this may cause.»

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 unnlattelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om avgangen ble kansellert eller forsinket.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 19 timer og 6 minutter. Nemnda viser til den fremlagte dokumentasjon om kansellerte og forsinkede flygninger. Nemnda bemerker at det er vanlig at flightnummeret endres ved forsinkelser som fører til avgang neste dag.

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 forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold på Gardermoen denne dagen. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker avslutningsvis at retten til standarderstatning er den samme ved kansellering eller lengre forsinkelse, slik at det for sakens avgjørelse ikke er avgjørende om avgangen ble kansellert eller forsinket.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.