

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

31.10.2017

### Saksnummer

2017-01547

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85895 fra Tromsø (TOS) til Las Palmas (LPA) 7. januar 2017 kl. 16.50. Flyvningen ble forsinket med over 18 timer.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro pr. person for fem passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85895 fra Tromsø til Las Palmas 7. januar 2017 ble forsinket. Tidligere avgang - D85894 - måtte omdirigeres til Bodø på grunn av kryssvind og dårlige landingsforhold på rullebanen i Tromsø. Været medførte glatterullebaner, som igjen forårsaket landingsrestriksjoner på flyplassen.

Rimelige tiltak ble fattet av Norwegian, men værforholdene i Tromsø denne dagen ga begrensede muligheter. Da fly endelig fikk lette og lande i Tromsø, var kabinbesetningen så nær obligatorisk hviletid at det ikke var mulig for dem å operere neste flyvning helt til Las Palmas. Passasjerene fikk dermed nattstopp i Oslo og ny avgang neste dag fraktet passasjerene til Las Palmas.

Flyselskapene er unntatt fra å utbetale kompensasjon i de tilfeller hvor forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble fattet. Dårlige værforhold som medfører uregelmessigheter er en slik ekstraordinær omstendighet. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

### Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Tromsø til Las Palmas med Norwegians flyvning D85895 7. januar 2017 kl. 16.50. Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda ønsker innledningsvis å påpeke at det korrekte erstatningsbeløpet i denne saken er 400 euro pr. person, da flyreisens destinasjon, Las Palmas, ligger innenfor EU/EØS-området, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav b.

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 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 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. 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.

Flymaskinens tidligere avgang, D85894 fra Las Palmas til Tromsø ble omdirigert til Bodø som følge av værforholdene i Tromsø. Når værforholdene endelig ble tilstrekkelig gode for lufttrafikk, var imidlertid kabinbesetningen nært ved å "gå ut på tid". Passasjerene på D85895 ble derfor fraktet til Oslo og videre til Las Palmas påfølgende morgen, og ankom Las Palmas 8. januar kl. 17.15.

Nemnda mener at de dårlige værforholdene i Tromsø og den aktuelle forsinkelsen må anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er opplyst at det var kryssvind, glatt rullebane og dårlige landingsforhold, jf. fremlagt dokumentasjon. At andre fly kan ha landet i perioden, er ikke avgjørende for nemnda, da dette blant annet vil kunne avhenge av flytype, vekt og skiftende værforhold. Norwegian iverksatte tilgjengelige tiltak ved å frakte passasjerene deler av veien til Oslo, før ny avgang ble satt opp påfølgende dag klokken 10.00. Nemnda mener at dette må anses som et rimelig tiltak.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for klagers krav om standarderstatning.

## **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)
- Gøran Jenssen (Widerøe)