

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (06.05.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian informerer om at de ikke vil følge anbefaling om utbetaling av udokumenterte matutgifter. Norwegian anser det som en prinsippsak at passasjerer må dokumentere utgifter med formell kvittering slik at innkjøp kan identifiseres fordi ikke alle utgifter er refunderbare (kun mat og drikke).

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Anført ekstraordinære omstendigheter – funn av ubrukt kule/ammunisjon på forutgående flyvning.

Dato

29.04.2024

Saksnummer

2023-03078

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly med Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger til Oslo 7. august 2023. Klager forteller at de ankom Oslo etter en forsinkelse på 3 timer og 30 minutter.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen, samt dekning av matutgifter under ventetiden på 438 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Angående flyvning DY353 2023-08-07 fra SVG til OSL:

Passasjeren krever standarderstatning og refusjon av matutgifter.

Flyvningen ble forsinket på grunn av obligatoriske sikkerhetsårsaker etter funn av en kule på flyet. Vennligst se vedlagt rapport som inneholder movement log for den aktuelle flymaskinen og rotasjonslogg, irregularitetseposter fra OCC, SMS sendt til passasjerer og sikkerhetsrapport fra sikkerhetsavdelingen.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i sak C-402/07 (Sturgeon), skal passasjerer som rammes av en forsinkelse kompenseres etter samme betingelser som artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 dersom de ankommer endelig destinasjon 3 timer eller mer etter opprinnelig planlagt ankomst. Artikkel 5 (3) fritar flyselskap fra å betale standarderstatning dersom kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Sikkerhetsgrunner, slik som i denne saken, anses for å være utenfor flyselskapets kontroll. Omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet. Norwegian anser denne hendelsen, forårsaket av sikkerhetsgrunner, for å være utenfor Norwegians kontroll. Basert på det ovenstående, anfører Norwegian at det ikke er grunnlag for utbetaling av standarderstatning i denne saken.

Angående refusjon av matutgifter, ber vi passasjerer fremlegge en formell kvittering for kjøp av mat slik at vi kan vurdere kravet.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

Nemnda finner det godtgjort at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes funn av en ubrukt kule ved ombordstigning på forutgående flyvning som ledet til ytterligere sikkerhetsinspeksjoner. Nemnda mener Norwegian har godtgjort direkte årsakssammenheng mellom hendelsen og forsinkelsen av klagers flyvning.

Det fremgår av den vedlagte dokumentasjonen at det allerede var foretatt sikkerhetsinspeksjon av flyet uten funn før kula ble funnet av en passasjer ved boarding. Etter nemndas syn må uventet funn av ubrukt ammunisjon på en flyvning og påfølgende sikkerhetstiltak anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda viser i denne forbindelse til punkt 14 og 15 i EU-forordningens forordning der sikkerhetsrisiko og uforutsette mangler ved flysikkerheten fremheves som forhold som kan utgjøre en ekstraordinær omstendighet. Nemnda mener videre at det er sannsynliggjort at alle forholdsregler som med rimelighet kunne treffes, ble truffet. Med

andre ord at forsinkelsen ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak fra flyselskapets side.

Forsinkelser som skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet gir ikke rett til standarderstatning, jf. blant annet C-581/10.

Når det transporterende luftfartsselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal det transporterende luftfartsselskap imidlertid tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. Det ble, etter det nemnda forstår, ikke gjort her. Dersom passasjerer i et slikt tilfelle har hatt utgifter til mat mv., plikter selskapet å erstatte disse. Klager har fremlagt bankutskrift som viser kjøp til 438 NOK hos Yips Sola. Selv om klager ikke har fremlagt fysisk kvittering, mener nemnda det er sannsynliggjort at klager har hatt matutgifter på 438 NOK i ventetiden. Beløpet fremstår etter nemndas syn høyere enn det som kan anses som rimelige og nødvendige utgifter ut fra ventetidens lengde. Ut fra en konkret skjønnsmessig vurdering finner nemnda at erstatningen bør settes til 250 NOK. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian dekker klagers utgifter til mat med 250 NOK.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til mat i ventetiden med 250 NOK. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)