

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

28.05.2014

### Saksnummer

941/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Oslo den 1. oktober 2013 kl. 00:10 med DY5003. Avgangen ble over tolv timer forsinket grunnet besetningens hviletidsbestemmelser.

Klager mener årsaken til forsinkelsen var innenfor Norwegians kontroll og kunne vært unngått. Norwegian hevder at crewet som skulle jobbe om bord på DY5003 skulle ankomme med Emirates flight EK152, men at dette flyet ble kansellert. Klager har vært i kontakt med Emirates og fått bekreftet at EK152 den 30. september ikke ble kansellert, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian har tilbudt klager refusjon av hotell og mat, men han har enda ikke fått dette utbetalt.

Klager krever standarderstatning 600 euro, samt refusjon av mat- og hotellutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5003 med avgang kl. 00:10 den 1. oktober dessverre ble forsinket 12 t 18 min grunnet sent innkommet crew med EK152 den 29. september. Det vises til fremlagt crew-billett, samt dokumentasjon på at EK152 ble kansellert. Klager har innhentet bekreftelse fra Emirates på feil dato.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis 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 unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at flyet selskapets crew skulle ankomme med ble kansellert.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 12 timer og 18 minutter.

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).

Årsaken til forsinkelsen var at flyets besetningsmedlemmer ikke rakk frem i tide som følge av kansellering av den flygning med Emirates de skulle benytte til Dubai. Nemnda er av den oppfatning at det ikke kan karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet at man ikke rekker frem til jobben i tide grunnet vansker i trafikk, forsinkelse med annet kommunikasjonsmiddel eller lignende.

Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro.

Forsinkelsen gir også rett til erstatning av utgifter til hotell og mat. Norwegian har sagt seg villig til å erstatte disse utgifter mot innsendelse av kvitteringer. Klager har for lengst sendt inn kvitteringene. Etter det som er opplyst har Norwegian likevel ikke refundert utlegget. Nemnda er av den oppfatning at det er kritikkverdig at Norwegian ikke har refundert utgiftene.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 600 euro samt erstatter klagers utgifter til hotell om mat med 1 652 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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