

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og tapt arbeidsinntekt ved forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00523

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Ålborg via København 17. januar 2016 kl. 19.10. Flyvningen fra Trondheim til København, DY910, ble forsinket med cirka en time. Flyet landet i København kl. 21.40, fem minutter før klagers planlagte avgang til Ålborg, og klager mistet følgelig videreforbindelsen til Ålborg.

Norwegians representanter sørget for at klager ble booket om til ny avgang 18. januar kl. 07.35, men klager forsov seg grunnet manglende vekking på hotellet, og ble til slutt booket om til avgang kl. 10.45 med ankomst Ålborg kl. 11.30.

Da klager anerkjenner at manglende vekking på hotellet i København ikke kan belastes Norwegian, vil den reelle forsinkelsen – uavhengig av vekkingen – allikevel overstige kravene i EU-forordning 261/2004.

Klager skulle avholde timelønnet undervisning i Århus 18. januar kl. 09.00 - 12.00. Han gikk glipp av dette oppdraget som følge av forsinkelsen.

Klager krever på bakgrunn av de ovennevnte forhold standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt tapt arbeidsinntekt på kroner 1 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight DY910 fra Trondheim til København 17. januar 2016 ble forsinket med 66 minutter. Dette førte igjen til at klager ikke rakk sin videre flyvning til Ålborg, og ankom følgelig sin destinasjon ni timer og 50 minutter forsinket.

Årsaken til forsinkelsen var værforholdene i Trondheim denne dagen. Det var snøvær, noe som medførte flere mindre forsinkelser grunnet blant annet avising og brøyting. Disse mindre forsinkelsene medførte at klagers flyvning ble 66 minutter forsinket inn

til København. Norwegian viser til Movement Log, melding fra trafikkmanager, METAR-rapport og værhistorikk.

Klager ble booket om til neste flyvning fra København til Ålborg tidlig neste morgen, slik at han hadde ankommet kl. 07.30. Det ble vurdert andre tiltak som å booke klager om med andre flyselskap, men siden Norwegian hadde et eget alternativ som ville frakte klager frem til bestemmelsesstedet til starten av arbeidsdagen, ble dette alternativet valgt.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU-kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter.

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

Dårlige værforhold anses å være utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian gjorde mulige tiltak for å unngå videre forsinkelse ved å ombooke klager uten ekstra kostnader.

Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

DY910 fra Trondheim til København 17. januar 2016 ble forsinket med 66 minutter. Dette førte igjen til at klager ikke rakk sin videre flyvning til Ålborg, og han ankom sin destinasjon ni timer og 50 minutter forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn to 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 nr. 3, jf. 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, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, nemndas leder og bransjens representanter påpeker at i dette tilfellet skyldtes forsinkelsen snøvær i Trondheim den aktuelle dagen, som førte til flere mindre forsinkelser som forplantet seg grunnet de-icing og stengt rullebane for brøyting. Det vises til de vedlagte rapporter.

Dette er etter flertallet syn et forhold som må anses som en ekstraordinær omstendighet, som ikke gir rett til erstatning etter forordningen.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. I henhold til vedlagt dokumentasjon skyldes forsinkelsen mindre forsinkelser hele dagen grunnet de-icing, brøyting og glatt rullebane. Mindretallet kan ikke se at vilkåret "ekstraordinære omstendigheter" er oppfylt ved at et fly må de-ices/avises, at rullebanen må brøytes. Etter mindretallets oppfatning er avising ikke bare påregnelig i Trondheim vintermånedene, det vil også være en del av flyselskapets ordinære drift og det må settes av tid til dette ved utarbeidelsen av flyplaner. Mindretallet mener klagerne har rett på standarderstatning

Selv om forordningen etter flertallets syn ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nr. 1. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem."

Klager skulle avholdt timelønnet undervisning dagen etter, som han ikke nådde, og derfor ikke fikk betalt for. Han krever dekket et tap på 1 000 kroner. Nemnda kan ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om alle rimelige forholdsregler var truffet. Det vises også til at forsinkelsen ble større enn nødvendig fordi klager mistet morgenflyvningen som han var ombooket til, fordi hotellet glemte å vekke ham. Klager har etter nemndas syn ikke krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

