

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00482

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Tromsø (DY381 kl. 08:00) til Las Palmas via Oslo (DY1816 kl. 11:10) 16. desember 2015. Flyvningen fra Tromsø til Oslo ble kansellert.

Klager var i kontakt med Norwegian grunnet kanselleringen og fikk nye reisedokumenter, og ankom destinasjonen 31 timer senere enn planlagt.

Klager krever standarderstatning 600 Euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY381 fra Tromsø til Oslo 16. desember 2015 ble forsinket med 6 timer og 40 minutter grunnet sen ankomst til Tromsø kvelden før. Flyet kom sent inn til Tromsø 15. desember 2015 grunnet dårlige værforhold i Alta. Etter gjentatte forsøk måtte avgangen til Alta kanselleres og flyet returnerte til Tromsø og ble der over natten. Besetningen måtte nå ha sin lovbestemte hvile. Grunnet dårlig vær og omdirigering dagen før ble første avgang 16. desember forsinket.

Forsinkelsen av DY381 medførte at klager ville miste sin videreforbindelse med DY1816 samme dag. Norwegian booket klager om til en ny avgang fra Tromsø neste dag og da med videreforbindelse til Las Palmas.

Norwegian viser til vedlagt METAR-rapport, Movement Log og rapport fra operasjonssentralen.

Planlegging av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er vanlig for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette understrekes i en dom i tysk domstol (X ZR 121/13).

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

Da været var årsaken til forsinkelsen både dagen før og samme dag kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standard EU kompensasjon.

Nemnda bemerker

DY381 fra Tromsø til Oslo den 16. desember 2015 ble 6 timer og 40 minutter forsinket. Dette førte til at klager mistet sin videreforbindelse til Las Palmas. De ble booket inn på en flyvning dagen etter, og ankom endelig bestemmelsessted ca. 31 timer senere enn opprinnelig planlagt.

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 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).

Nemnda legger etter sakens opplysninger og de fremlagte rapporter til grunn at forsinkelsen skyldtes at flyet dagen i forveien måtte kansellere en flyvning til Alta som følge av vanskelige værforhold der. Flyet måtte derfor returnere til Tromsø. Besetningen måtte da ha hviletid, og flyvningen dagen etter ble derfor forsinket. Planlegging av en flymaskin over flere sektorer er vanlig for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Det kan ikke kreves at et flyselskap skal ha tilgjengelig ekstrabemanning på alle destinasjoner.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at forsinkelsen som følge av værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var iverksatt. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

Nemndas mindretall etterlyser en dokumentasjon fra Norwegian om hvorfor det var nødvendig med 18 timers hviletid for crewet, og om hvilke tiltak som eventuelt var iverksatt for å sette inn ekstramannskaper. Derfor mener mindretallet at det ikke er godtgjort at alle rimelige tiltak var iverksatt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klagerne gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)