

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av transportutgifter ved forsinkelse.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02909

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1021 fra Warszawa (WAW) til Oslo lufthavn (OSL) 10. oktober 2017 kl. 19.45, med planlagt ankomsttid kl. 21.40. Flyvningen ble forsinket med over fire timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Klager ankom flyplassen sent på kvelden, og måtte ta buss og taxi for å komme seg til sitt hjemsted. Hun har fremsatt krav om refusjon av kroner 707 for sine utgifter til transport.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1021 fra Warszawa til Oslo 10. oktober 2017 ble forsinket med fire timer og 13 minutter som følge av restriksjoner i luftrommet over Frankrike, innført på grunn av streik blant franske flyveledere. Streiken startet 9. oktober kl. 19.00 lokal tid, og varte utover dagen 11. oktober. Dette påvirket mange avganger som flyr til og fra Frankrike eller i fransk luftrom.

Flyvningen ble gjennomført av flymaskin G-POWI, som tidligere denne dagen også opererte ruten fra Oslo til Barcelona og tilbake til Oslo som DY1740 og DY1741. Begge flyvninger gikk over fransk luftrom, og ble forsinket som følge av restriksjoner i det franske luftrommet.

Norwegian anfører at restriksjoner i luftrommet utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til buss og taxi. En kostnad i forbindelse med transport fra flyplass til hjemsted vil være en kostnad man kan forvente,

og som de fleste passasjerer har etter å ha vært på reise. Det kan i utgangspunktet ikke forventes at flyselskapet skal dekke denne utgiften. Da det ikke forelå andre transportmuligheter, valgte klager å ta taxi fra Oslo sentrum til sitt hjemsted. Norwegian har tilbudt klager refusjon av kroner 457 i utgifter til taxi.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1021 fra Warszawa til Oslo 10. oktober 2017 ble forsinket med fire timer og 13 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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).

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på ekstraordinære omstendigheter som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flyveledere og flyplassansatte, i utgangspunktet faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av streik gir etter nemndas oppfatning ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda anser at Norwegian har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda kan heller ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemnda kan heller ikke se at Norwegian er ansvarlig på annet grunnlag. Nemnda anbefaler derfor ikke at klager gis medhold i sitt erstatningskrav. Norwegian har for øvrig tilbudt å utbetale til klager kroner 457 til klager til dekning av taxiutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav, utover allerede tilbudt erstatning på kroner 457 til dekning av taxiutgifter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)