

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-00204

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY371 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 23. november 2017 kl. 06:30. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Warszawa med D8342 kl. 09:30. Klager, som skulle landet i Warszawa kl. 11:20, var ikke fremme ved sin destinasjon før midnatt, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY371 fra Tromsø til Oslo 23. november 2017 ble forsinket med én time og 13 minutter. Dagen før, 22. november, var det dårlig vær i Oslo. Dette medførte at personalet på flyvning DY390 kvelden 22. november kom sent inn til Tromsø, og måtte overholde sin lovpålagte hviletid før DY371 kunne ta av neste dag. For å unngå en lang forsinkelse eller kansellering, ble det satt inn nytt kabinpersonale på DY371. En forsinkelse var likevel ikke til å unngå selv om Norwegian fattet rimelige tiltak.

Klager mistet sin videreforbindelse i Oslo, og ble booket om med DY948 til København og videre derfra med SAS. Passasjerer mottok forpleining i henhold til EU-forordningen.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold 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.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY371 fra Tromsø til Oslo 23. november 2017 ble forsinket med én time og 13 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Warszawa.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet var det vanskelige værforhold med snø og regn ved Oslo lufthavn kvelden i forveien, som førte til at flyet kom forsinket frem til Tromsø. Kabinpersonalet måtte deretter ha sin lovpålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å kalle inn et nytt crew for å betjene klagers flyvning. Klager rakk ikke sin opprinnelige videreforbindelse, men ble booket om via København. Nemnda legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maite de Geus-Cossard