

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00644

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Dubai til København via Oslo den 22. januar 2020 kl 10.20. Dagen før avreise ble det meldt fra om at DY1933 fra Dubai til Oslo ville bli forsinket slik at han ikke ville nå sin videreforbindelse. Klager fikk valget mellom å overnatte i Oslo og fly på første ledige avgang til København, eller å overnatte i Dubai og fly med Norwegians direktefly til København påfølgende dag kl 12.10 med DY1939. Klager valgte sistnevnte. Uansett valg ville han ankommet endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Årsaken til forsinkelsen var restriksjoner i luftrommet over Iran. Norwegian var klar over dette allerede den 10. januar da de skrev i medier at de ville fly utenom det iranske luftrommet og at dette ville medføre ekstra stopp for å fylle drivstoff. Klager stiller seg kritisk til at Norwegian først dagen før avreise den 21. januar informerte klager om den lange forsinkelsen. Han mener Norwegian på et mye tidligere tidspunkt kunne tilbudt ombooking til direkteflyet til København enten den 21. eller 22. januar.

Klager mener forsinkelsen ikke ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter og krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1933 ble forsinket grunnet restriksjoner i luftrommet over Iran. Flymaskinen måtte mellomlande på Paphos på Kypros for å fylle drivstoff, dette var en direkte følge av restriksjonene over Iran. Klager ble informert om denne forsinkelsen dagen før avreise. Han ble tilbudt å overnatte en natt ekstra i Dubai og fly direkte til København den 23. januar, noe han aksepterte.

Etter en ulykke med et ukrainsk passasjerfly forårsaket av iranske styrker, publiserte EUs byrå for luftfartssikkerhet en anbefaling om at flyvning over Iran bør unngås. Norwegian måtte følge dette sikkerhetstiltaket og ta en alternativ rute enn den opprinnelig planlagte når de skulle fly tilbake til Oslo. Siden denne ruten var lengre, var det behov for et stopp på Kypros for å fylle drivstoff.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Norwegian Air Shuttle har fremlagt dokumentasjon med beskrivelse av hendelsen som opplyser at forsinkelsen skyldtes restriksjoner over iransk luftrom. At flyselskapet måtte mellomlandet på Kypros for å fylle drivstoff var en direkte følge av restriksjonene.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes at Norwegian Air Shuttle fulgte pålegg fra ATC (Air Traffic Control) og fra EU (EASA - European Union Aviation Safety Agency). Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager mener Norwegian kunne ha tilbudt ombooking på et tidligere tidspunkt. Dette gir ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen, men eventuelt erstatning for annet økonomisk tap den sene omrutingen forårsaket. Klager har imidlertid ikke fremsatt noe krav om erstatning for lidt økonomisk tap. Nemnda bemerker at det uansett fremgår i dokumentasjonen fra flyselskapet at det er en dynamisk situasjon og at nye vurderinger skal gjøres. På grunn av den dynamiske situasjonen mener nemnda at det ikke var verken mulig eller nødvendig å informere på et tidligere tidspunkt.

Norwegian Air Shuttle har dekket klagers utgifter til forpleining i ventetiden.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)