

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0274/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 28. oktober 2014 kl. 23:30 med DY7002. Avgangen ble forsinket til kl. 05:00. Klager stiller seg kritisk til lite og dårlig informasjon i ventetiden.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 4 timer og 29 minutter grunnet sent ankommet fly som følge av ekstraordinære omstendigheter. En mus var blitt observert om bord i cockpit, og skadedyrkontrollen måtte tilkalles. Det ble også satt ut musefeller. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

EU-forordning 261/2004 åpner ikke for kompensasjon for forsinkelser på samme måte som ved kanselleringer. I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis 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.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan av ovennevnte årsaker ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 4 timer og 29 minutter.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes at det ble oppdaget en mus i flyet på en tidligere flygning. En liten mus kan gjøre stor skade på et fly. Av sikkerhetsmessige grunner måtte derfor et skadedyrfirma tilkalles, og forsinkelse oppsto.

Nemnda er av den oppfatning at mus i flyet er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det er ikke noe som indikerer at Norwegian eller deres samarbeidspartnere kan lastes for at musen kom inn i flyet. Nemnda finner godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Klager har anført at hun ikke ble informert om forsinkelsen på forhånd. Informasjonen på flyplassen var også svært mangelfull. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at informasjonen var mangelfull.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.