

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

297/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Manchester til Stavanger den 1. april 2013 kl. 10:30 med DY1327.

Da klager ankom terminal 1, var den i ferd med å bli evakuert grunnet bombetrussel. Klager fikk flere sms'er fra Norwegian med beskjed om at ny informasjon skulle komme. Siste sms kom kl. 12:17 om at mer info ville komme kl. 14:00.

Kl. 12:40 kom det melding over høyttaleranlegget om at alle passasjerer som skulle fly med Norwegian måtte gå til terminal 2.

Kl. 13:10 kom det melding over høyttaleranlegget om at alle passasjerer som skulle fly med Norwegian måtte gå til terminal 1.

Kl. 13:50 kom det beskjed over høyttaler anlegget om at de som skulle reise med Norwegian måtte skynde seg gjennom sikkerhetskontrollen.

Da klager ankom gate kl. 14:10, var Norwegians fly tatt av.

Klager fikk etter flere henvendelser booket om flyet sitt til neste ledige avgang den 3. april. Klager ankom Stavanger 67 timer forsinket.

Klager krever erstatning for 2 dagers tapt arbeidsfortjeneste, det vises til fremlagt bekreftelse fra arbeidsgiver.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1327 ble forsinket 2 t 15 min grunnet ekstraordinære omstendigheter på Manchester flyplass, bombetrussel. Den uforutsette hendelsen medførte evakuering av terminalen.

Ut ifra informasjonen Norwegian hadde fått fra flyplassmyndighetene, sendte selskapet en sms til passasjerene om at ny info ville komme kl. 14:00. I samme sms stod det også at

alle passasjerer måtte sjekke inn og møte ved gate til normal tid, da Norwegian ville prøve å innhente forsinkelsen.

Da flyet var klart for boarding, ble avgangen ropt opp flere ganger.

De passasjerene som ikke rakk avgangen, og som kontaktet Norwegian med en gang, ble booket om via Oslo samme dag.

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 godtgjøre 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.

I henhold til C-402/07 i EU domstolen, *Sturgeon v Condor*, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under 3 timer, eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor selskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen ble forsinket som følge av en bombetrussel på flyplassen. Dette er et forhold utenfor Norwegians kontroll.

Nemnda legger videre til grunn at terminalen ble åpnet igjen ca. kl. 12:00, og at klagerne kl. 12:17 fikk sms fra Norwegian om at avgangen var forsinket og at ny informasjon var ventet ca. kl. 14. Det stod videre at passasjerene var nødt til å møte opp og sjekke inn til normal tid. Det er uklart for nemnda hva som menes med «normal tid» i og med at avgangen allerede på dette tidspunkt var forsinket med omlag 1 time og 45 minutter, og det ikke var fastsatt noen ny avgangstid.

Norwegian opplyser at flyet ble forsinket med 2 timer og 15 minutter. Dette skulle i så fall tilsi at flyet tok av klokken 12.45. Dette passer imidlertid ikke med den informasjon klager opplyser ble gitt over høytaleren.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at Norwegian ikke kan lastes for at klager ikke kom med flyet. Det er sannsynlig at det var et stort antall fly som var blitt forsinket, og Norwegian var i likhet med andre selskap avhengig av tildelingen av nye tider for avgang samt omfordeling av utganger mv. De enkelte selskap måtte forholde seg til dette og kunne ikke vente for å få med alle passasjerene.

Klager forlot flyplassen kl. 16.00 uten å ha blitt omrutet til annen flygning. Han gikk således glipp av Norwegians omruting via Oslo samme dag. Etter nemndas vurdering må klager selv bære ansvaret for de konsekvenser det medførte.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.