

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00953

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 7. januar 2018 kl. 08.45, med planlagt ankomsttid kl. 10.40. Flyvningen ble imidlertid forsinket med én time og 41 minutter, og klager ankom derfor Oslo kl. 12.21. De to passasjerene skulle derfra reise videre med Aeroflots flyvning SU2175 fra Oslo til Moskva (SVO) kl. 13.05, og derfra videre til Hong Kong (HKG). Forsinkelsen fra Tromsø medførte imidlertid at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Reisefølget måtte derfor kjøpe nye flybilletter med Qatar med avreise påfølgende dag. Klager måtte overnatte i Oslo og pådro seg også utgifter til overnatting og transport.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro. Klager har også fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med Qatar til kroner 9 220, transport til kroner 280 og hotellovernatting til kroner 1 050.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø til Oslo ble forsinket med én time og 41 minutter. Forrige kveld hadde det oppstått forsinkelser i forbindelse med snøvær i Trondheim som medførte at kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile. Personalet som skulle betjene klagers flyvning skulle ankommet Tromsø kl. 19.55 (UTC), men ankom i stedet kl. 21.34 (UTC).

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold - snøvær og påfølgende hvile for kabinpersonalet - utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen overstiger dessuten ikke tre timer. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Videre viser selskapet til at passasjerene ikke hadde videreförbindelse i samme bestilling eller med samme flyselskapet, slik at reisene må anses som separate. Norwegian viser til at klager hadde en separat bestilling for videre reise fra Oslo. Selskapet viser til sine vilkår artikkel 11.4, samt at de anbefaler at passasjerer har minst 120 minutter mellom korresponderende flyvninger som ikke er en del av en gjennomgående billett.

Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø til Oslo ble forsinket med én time og 41 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreförbindelse med et annet flyselskap.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. 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)*.

Klager hadde ikke gjennomgående billett, og det er derfor Oslo som skal regnes som endelig bestemmelsessted i relasjon til forordningen. Forsinkelsen var under tre timer, og klager har ikke krav på standarderstatning.

Spørsmålet er videre om klager kan kreve dekket sine utgifter på annet grunnlag. Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nr. 1. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktföreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem".

Årsaken til forsinkelsen er opplyst å være vanskelige værforhold i Trondheim kvelden før, som førte til at besetningen kom forsinket inn til Tromsø, og måtte ha sin hviletid. Nemnda kan ikke se at det er tilstrekkelig dokumentert at det var værforholdene som førte til forsinkelsene dagen i forveien. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at alle rimelige forholdsregler er tatt for å unngå tapet. Nemnda mener derfor at det er erstatningsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20.

Når det gjelder Norwegians kommentar om at klager må ha minst 120 minutter mellom korresponderende flyvinger, påpeker nemnda at klager hadde mer enn 120 minutter mellom flyvningene.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers krav om refusjon av nye flybilletter med Qatar til kroner 9 220, transport til kroner 280 og hotellovernatting til kroner 1 050.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til nye flybilletter med Qatar til kroner 9 220, transport til kroner 280 og hotellovernatting til kroner 1 050.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)