

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Værforhold, tapt videreforbindelse.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04335

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 20. oktober 2018 kl. 07.20. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med DI7057 til Orlando (MCO) samme morgen. Klager har forklart at de var fem minutter for sent ute til gaten, og at de to reisende ble booket om til ny flyvning samme dag kl. 15.10.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo til London - Gatwick 20. oktober 2018 ble forsinket med 54 minutter. Forsinkelsen skyldtes værforholdene i London denne dagen. Det var tåke i området rundt flyplassen som medførte restriksjoner i luftrommet. Samtlige av Norwegians fly som skulle lande ved flyplassen denne morgenen var forsinket av samme årsak.

Under slike værforhold vil det bli innført restriksjoner ved flyplassen, da det vil være nødvendig med et lengre opphold mellom hver landing og avgang. Dette reduserer følgelig kapasiteten ved flyplassen, slik at nye flytider må tildeles. I dette tilfellet var forsinkelsen som oppstod relativt kort, og det ble dermed ikke ansett som hensiktsmessig å tilby ombooking av passasjerer eller andre tiltak.

Norwegian tilbyr sine passasjerer å kjøpe billetter på to ulike avganger som en gjennomgående reise i samme bestilling. Det fremgår av selskapets vilkår at passasjerer ved bestilling har akseptert at dersom man kommer for sent til den siste avgangen av

den gjennomgående reisen som følge av forsinkelse, blir man booket om til neste ledige avgang.

Klager rakk ikke sin opprinnelige avgang fra London til Orlando med DI70757 kl. 09.50, og klager har vist til at han ankom gaten fem minutter før avgangstid. Ombordstigning på denne avgangen stengte 20 minutter før avgangstid. Klager ble booket om til neste ledige avgang til Orlando kl. 15.10 samme dag.

Norwegian har anført 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo til London 20. oktober 2018 ble forsinket, og klager mistet sin planlagte videreforbindelse til Orlando.

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 skyldtes forsinkelsen tåke ved London - Gatwick denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager har anført at Norwegian burde ventet på passasjerene som ankom forsinket fra Oslo. Nemnda bemerker i denne forbindelse at luftrommet over London er svært tett trafikkert, og å vente på et fåtall passasjerer kan medføre store forsinkelser for alle de reisende, da flyet vil miste sin posisjon i køen for avgang. Dette kan ikke forventes av flyselskapene.

De to passasjerene ble booket om til ny flyvning samme ettermiddag, et omrutingstilbud som nemnda anser som rimelig. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen 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)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)