

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00325

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra London til Tromsø 15. februar 2016 kl. 14:20 med D82470.

Flyvningen ble forsinket grunnet crew som måtte holde sin hviletid og erstatningscrew var ikke klart. Flyet tok av først kl. 17:00. Under flyvningen informerte piloten om at de ikke kunne lande i Tromsø på grunn av værforholdene, og at de måtte lande i Bodø. Etter at klager har landet i Bodø informerte piloten igjen om at passasjerene måtte bli igjen ombord i flyet, da de ikke hadde noen i tollen og at det ikke var noen hoteller ledig. Flyet ville nå ta av og lande i Oslo og alle passasjerene ville bli flydd til Tromsø dagen etter kl. 11:00.

Klager ankom Oslo ca. kl. 01:00 og mottok hotell og transport. Det ble spurt hva klager skulle gjøre med sin vin som var kjøpt og forseglet. Klager fikk som beskjed at den kunne de få med seg når de sjekket inn dagen etter, så lenge de ikke brøt forseglingen. Dette viste seg å ikke stemme.

Etter innsjekking fikk klager beskjed om at flyet til Tromsø var forsinket med 1 time. Klager påpeker at under hele denne forsinkelsen har kundeservicen til Norwegian vært dårlig.

Klager ønsker å få vite hvorfor Norwegian kan laste sine fly til sin ytterste grense, men har en policy som forbyr pilotene å lande i slike snøforhold.

Klager krever 1 143 GBP for fly, hotell, kostnader ved ombookingen, taxfree vin eller dekket fly og hotell ved en senere anledning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D82470 skulle ta av fra London Gatwick kl. 14.20 lokal tid, men ble forsinket med 2 timer og 29 minutter grunnet mangel på crew. Flyet tok av kl. 16.49.

Norwegian beklager at flyet måtte lande i Bodø da det var dårlig vær i Tromsø. Flyet ble stående i Bodø i håp om at været skulle bedre seg i Tromsø, noe det ikke gjorde og flyet fløy da til Oslo. Alle passasjerene mottok forpleining og ble booket om til neste dag til Tromsø.

Det vises til fremlagt dokumentasjon om sms som er sendt til passasjerene, METAR og Movement Log.

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.

Norwegian påpeker at denne hendelsen, forårsaket av dårlig vær, var utenfor deres kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav. De vil derimot betale kostnaden for klager taxfreevarer grunnet feil informasjon fra Norwegian sine handlingagenter.

Nemnda bemerker

DY82470 fra London til Tromsø skulle landet 15. februar 2015 kl. 18.50. Flyvningen ble forsinket med ca. 19 timer.

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. 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).

Nemnda legger på bakgrunn av opplysningene i saken og fremlagte rapporter til grunn at forsinkelsen skyldtes store snømengder i Tromsø. Flyet ble først omdirigert til Bodø, deretter til Oslo, hvor passasjerene måtte overnatte. Nemnda legger videre til grunn at det var vanskelige værforhold i Tromsø hele kvelden, slik at selv om flyet ikke hadde blitt forsinket fra London grunnet manglende kabinbesetning, ville man trolig likevel hatt de samme landingsproblemene. Etter nemndas syn er forsinkelsen å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen. Av samme grunn kan nemnda heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Klager mottok etter det opplyste forpleining i henhold til forordningen artikkel 9, og ble omrutet i henhold til forordningen artikkel 8. Klager har da ikke krav på refusjon av kostnadene til flybilletter.

Norwegian har akseptert å erstatte klagers kostnader til taxfreevarer som ble beslaglagt på flyplassen, og nemnda går derfor ikke inn på dette forholdet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)