

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter i ventetiden, tapte flybilletter videre med annet selskap, ny flybillett, overnattingsutgifter og utgifter til transport mellom hotellet og flyplassen som følge av forsinkelse.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2020-00002

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY7202 fra Bangkok til Oslo den 3. desember 2019. Flyet skulle gå fra Bangkok kl. 09.05 og lande i Oslo kl. 15.10. Det oppsto imidlertid en forsinkelse ved avgang, slik at flyet ble over tre timer forsinket. Klager hadde en videreforbindelse med Brussel Airlines, med avgang kl. 17.55 fra Oslo, som hun mistet som følge av forsinkelsen. Hun måtte derfor kjøpe nye billetter for å komme seg til endelig bestemmelsessted, som var Budapest. Videre måtte hun overnatte på et hotell på Gardermoen som følge av den nye flyvningen fra Oslo, og hun pådro seg videre bussutgifter for å komme seg til og fra hotellet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av matutgifter på 66,31 kroner i ventetiden i Bangkok, de tapte flybillettene fra Oslo til Budapest med Brussel Airlines pålydende 502 kroner, den nye flybilletten med Wizz Air pålydende 499 kroner, hotellovernattingen på Gardermoen pålydende 895 kroner og busstransporten mellom flyplassen og hotellet pålydende 140 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7202 den 3. desember 2019, som skulle utføres av flymaskinen LNLNR, ble tre timer og 40 minutter forsinket som følge av lynnedslag på den forutgående flyvningen DY7201 den 2. desember 2019.

Forutgående flyvning DY7201, som skulle utføres av LNLNR, fra Oslo til Bangkok, ble tre timer og 45 minutter forsinket som følge av et lynnedslag som ble oppdaget etter DY7201. Flyet ble undersøkt av teknikere som fant tegn på lynnedslag på håndtaket til den fremre lasteromsdøren. Beklageligvis førte forsinkelsen ved ankomst til en følgeforsinkelse for den påfølgende flyvingen DY7202 den 3. desember 2019.

Passasjerene fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Da forsinkelsen skyldtes lynnedslag, er årsaken å anse som en ekstraordinær omstendighet.

EU-domstolen la i saken C-315/15 (Pešková) til grunn at en hendelse oppstått på en flyvning som utgjør en del av en sammenhengende rekke av flyvninger, kan anses for å være en ekstraordinær hendelse i henhold til forsinkelser på de påfølgende flyvningene, da formålet med å sikre passasjerene en høy grad av beskyttelse gjennom EU-forordning 261/2004, innebærer at fraktførerne ikke bør oppfordres til å la være å iverksette tiltak som er nødvendige i slike tilfeller og heller prioritere punktligheten og opprettholdelsen av flyvningene i stedet for sikkerheten.

EU-forordning 261/2004 har ingen uttrykkelig bestemmelse om erstatning i tilfelle av forsinkelser, slik den har i tilfelle av kansellering. I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) har passasjerer også rett på erstatning i tråd med artikkel 7 i tilfelle av forsinkelse hvis de ankommer endelig bestemmelsessted tre timer eller mer etter opprinnelig ankomsttid. Flyselskapene er imidlertid unntatt plikten til å utbetale erstatning dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse fra fraktførers side. Norwegian mener på bakgrunn av dette at forsinkelsen, som ble påvirket av været og restriksjoner i avgangstidene, var utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian kan altså ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

Hva gjelder kravet om refusjon av billettene med Brussel Airways og Wizz Air, mener Norwegian at disse utgjorde separate kontrakter og at det var passasjerens eget ansvar å beregne tilstrekkelig tid mellom flyvningene, da uforventede forsinkelser kan oppstå. Følgelig er Norwegian av den oppfatning at selskapet heller ikke er ansvarlig for ekstraavgiftene som oppsto i forbindelse med hotellovernattingen i Oslo.

Norwegian har imøtekommet kravet om refusjon av matutgifter i Bangkok pålydende 10 euro.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Norwegian har opplyst at flymaskinen i forbindelse med den forutgående flyvningen DY7201 fra Oslo til Bangkok måtte inspiseres etter ankomst i Bangkok som følge av funn av skader på flyet. Dette skapte en forsinkelse som forplantet seg videre på klagers flyvning fra Bangkok til Oslo. Teknikere mente at skaden var forårsaket av lynnedslag, og flyet måtte undersøkes. Nemnda mener at det foreligger ekstraordinære forhold i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har fått refundert matutgiftene av flyselskapet. For klagers øvrige utgifter er det ikke ansvarsgrunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)