

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00496

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra New York til Oslo 27. mars 2016 kl. 23.00.

Flyvningen ble forsinket fra New York og hadde derfor ikke avgang før 28. mars kl. 06.30, og var dermed syv timer forsinket i henhold til ordinær avgangstid.

Klager fikk 18 USD til mat, men ellers svært liten informasjon fra selskapet underveis.

Klager krever standarderstatning 600 euro pr. person, totalt 2 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7002 fra New York til Oslo 27. mars 2016 ble forsinket med seks timer og ni minutter grunnet dårlig vær som forsinket avgangene før; DY7001 og DY7052. Norwegians flyvning DY7052 ble kansellert grunnet værforholdene i Orlando 26. mars 2016. Det var "thunderstorm" den kvelden. Avreisen fra Orlando ble satt opp som DY7152 påfølgende dag kl. 09.00 lokal tid 27. mars.

Selskapet viser til vedlagt dokumentasjon på Movement Log værrapport.

De berørte passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordningen 261/2004. Tiltak som innleie av fly og mannskap er en tidkrevende prosess som også ble vurdert. Med et slikt tiltak ville selskapet følgelig ikke kunne ha unngått forsinkelsen, den hadde muligens blitt lenger da innleid besetning også måtte hatt obligatorisk hvile. Dessuten er dårlig vær noe som påvirker alle flyselskap.

Norwegian har ikke base for fly og besetning for langdistanse i verken Orlando eller Oslo, og kunne følgelig ikke sette inn reservekapasitet av crew på noen av destinasjonene. Det er ikke et myndighetskrav å ha reservekapasitet på alle destinasjoner man operer til og fra. Det kan ikke forventes at et flyselskap til enhver tid skal kunne sikre seg mot

alle typer ekstraordinære forhold, ved å ha reservefly og crew eller innleid kapasitet klar, ved alle destinasjoner. Dette ville påført flyselskapet en økonomisk byrde, i tillegg å være en ugjennomførbart og ubønhørlig ført til høyere kostnad også for passasjerene ved høyere billettpriser.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU-kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. Dårlig værforhold som medfører uregelmessigheter er ansett å være ekstra omstendighet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning etter EU-forordningen 261/2004.

Nemnda bemerker

DY7002 fra New York til Oslo 27. mars 2016 med planlagt avgang kl. 23.00 ble seks timer og ni minutter forsinket.

Flymaskinen EI-LNHs tidligere avgang, DY7001 fra Oslo til New York 27. mars 2016 kl. 19.30, ble forsinket med seks timer og 32 minutter. Årsaken til denne forsinkelsen, var at den forutgående flyvningen for EI-LNH fra Orlando til Oslo 26. mars, måtte kanselleres på grunn av værforholdene i Orlando. Ny avgang til Oslo var om morgenen 27. mars, og den planlagte flyvningen fra Oslo samme kveld ble derfor forsinket. Dette førte igjen til at returen fra New York til Oslo måtte utsettes.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., 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, og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger til grunn at det var "thunderstorm" i Orlando 26. mars, og viser til fremlagte rapporter. Som følge av de vanskelige værforholdene, ble det ytterligere forsinkelser på senere avganger med det samme flyet. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets

kontroll. Nemnda kan heller ikke se at det er rimelige tiltak som flyselskapet her kunne truffet for å unngå forsinkelse.

Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning. Klager har etter nemndas syn heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)