

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

315/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Las Palmas til Ålesund den 23. november kl. 16:00 med DY9651. Det var snøvær i Ålesund. Underveis fikk passasjerene beskjed om at flyet ikke hadde nok drivstoff til å sirkle rundt Vigra i påvente av landingstillatelse, og at de derfor måtte mellomlande i Bergen for å fylle drivstoff.

I Bergen fikk passasjerene beskjed om at crewet var gått ut på arbeidstid. Klager ble ikke informert om sine rettigheter, han ble heller ikke tilbudt mat eller hotell. Da klager reiset med to små barn ba de om et hotellrom da forsinkelsen gikk over i neste døgn, men dette ble avvist. Klager stiller seg svært kritisk til dette.

Klager mener forsinkelsen kunne vært unngått om Norwegian hadde mellomlandet tidligere på ruten for å fylle drivstoff. Han mener videre at snørydding på en flyplass i Norge i slutten av november ikke kan karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY9651 gikk på rutetid fra Las Palmas, men ankom Ålesund 7 timer og 15 minutter forsinket. Som følge av dårlig vær på Vigra var rullebanen stengt grunnet snørydding. DY9651 var maks tanket opp fra Las Palmas, men hadde likevel ikke nok drivstoff til å sirkle rundt Vigra i påvente av landingstillatelse. Flyet måtte derfor mellomlande i Bergen for å fylle drivstoff. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Besetningen om bord nærmet seg maksbegrensning på arbeidstid. Å lande et annet sted på vei til Ålesund som klager anfører ville medført ytterligere forsinkelser.

Da det ikke var planlagt at denne ruten skulle mellomlande i Bergen var det lite personell på Flesland. De representantene som var til stede vurderte situasjonen og fant at det ikke var

nødvendig med hotell da avgangen var planlagt å gå kl. 03:00 den 24. november. Dessverre ble avgangen ytterligere forsinket til kl. 05:20. Norwegian beklager at klager ikke følte seg tilstrekkelig ivaretatt.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. 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. Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor selskapets kontroll.

En hendelse som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Norwegian vurderer det slik at årsaken til denne uregelmessigheten var utenfor flyselskapets kontroll.

Norwegian ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom Ålesund 7 timer og 15 minutter forsinket.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn av forsinkelsen var et resultat av værforholdene. Nemnda viser til Norwegians forklaring og fremlagt dokumentasjon, herunder operasjonell log. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning,

Nemnda bemerker avslutningsvis at en er klar over at Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kom til et annet resultat i sak 3/14P (PRKN-2014-3) som gjaldt klage på samme flygning. Beslutningsgrunnlaget er imidlertid annerledes i det Norwegian i saken for Transportklagenemnda - fly har fremlagt ytterligere dokumentasjon.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.