

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-01155

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY7064 fra San Francisco - Oakland (OAK) til Oslo lufthavn (OSL) 15. oktober 2016, og videre til Bergen (BGO) med DY620 16. oktober 2016.

Flyvningen fra Oakland til Oslo ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Bergen. Klager mottok ingen assistanse fra flyselskapet i Oslo, og tok kontakt med Norwegian på telefon. Reisefølget ble opplyst om at de kunne bli booket om til første ledige fly til Bergen påfølgende dag, 17. oktober kl. 14.45. 17. oktober var en arbeidsdag, og reisefølget ville nødig ta seg fri fra arbeidet. Klager bestilte derfor bussbilletter med nattbussen fra Oslo til Bergen, men som følge av den store påkjeningen den lange reisen medførte, måtte klager likevel ta fri fra jobb påfølgende dag. Klager ankom Bergen 16 timer forsinket, og ville fått en forsinkelse på totalt 22 timer dersom klager hadde valgt å benytte seg av Norwegians omrutingstilbud.

Klager har tidligere fått refundert ubenyttede billetter fra Oslo til Bergen, billetter med Flytoget, matutgifter og telefonkostnader.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3 000 euro for fem passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7064 var forsinket med 40 minutter ved ankomst i Oslo som følge av problemer med flyplassfasiliteter i Oakland, samt restriksjoner i luftrommet. Flyet var 25 minutter forsinket ved avreise. Det forelå begrensninger på flyplassen med tildeling av gate, flyet måtte vente på å få fylle drivstoff, samt at det oppstod ytterligere forsinkelser fra flyet taxet fra gate før det kunne lette.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager og hennes reisefølge reiste med Norwegians flyvning DY7064 fra San Francisco - Oakland (OAK) til Oslo lufthavn (OSL) 15. oktober 2016, og skulle videre til Bergen (BGO) med DY620 16. oktober 2016 kl. 16.20.

Flyvningen fra Oakland til Oslo ble forsinket med 40 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Bergen. Klager ble tilbudt omruting til Bergen neste dag kl. 14.45.

Klager takket nei til den tilbudte omrutingen, og valgte å ta nattbuss til Bergen for å komme tidligere hjem. Denne bussen ble forøvrig forsinket, noe nemnda ikke kan se er av betydning i saken.

Norwegian har opplyst at klager har fått dekket utgifter til ubenyttet flybillett, flytogbilletter samt utgifter til mat og telefon. Klager krever i tillegg standarderstatning med 600 euro pr. person.

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

I dette tilfellet er det opplyst at forsinkelsen skyldtes flyplassrestriksjoner i Oakland, og nemnda viser til den fremlagte dokumentasjonen. Nemnda mener at dette etter forholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke Norwegian kan være ansvarlig for. Forsinkelsen ble kun 40 minutter, men førte altså til at klager mistet sin videreforbindelse. Nemnda mener at tilbudet om omruting neste dag i denne sammenheng må anses som et rimelig tiltak. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)

