

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Restriksjoner fra flyveledertjenesten og påfølgende hviletid for kabinpersonalet.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00463

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1036 fra Stavanger (SVG) til Krakow (KRK) 29. juli 2018 kl. 06.15. Flyvningen ble imidlertid forsinket med cirka seks timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1036 fra Stavanger til Krakow 29. juli 2018 ble forsinket med fem timer og 57 minutter. Forsinkelsen skyldtes en omdirigering under en tidligere avgang med flymaskin LN-DYV.

Under forutgående flyvning som DY1987 fra Split til Stavanger ble flymaskinen omdirigert til København. Kabinpersonalet måtte ha sin pålagte hvile etter at det ble innført restriksjoner fra flyveledertjenesten, samt at det ble gitt nye avgangstider fra Split.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1036 fra Stavanger til Krakow 29. juli 2018 ble forsinket med fem timer og 57 minutter.

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).

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen restriksjoner fra flyveledertjenesten i Split ved forutgående flyvning, og flyet ble omdirigert til København. Personalet "gikk ut på tid", og måtte ha hvile.

Nemnda mener at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det er ikke grunnlag for å tilkjenne klager standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)