

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning ved forsinkelse. Lynnedslag.

### Dato

19.04.2017

### Saksnummer

2016-00289

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra New York til Oslo den 21. januar 2016 kl. 22.00.

På flyplassen fikk klager med reisefølge beskjed om at flyvningen ble forsinket, og flyvningen fikk derfor ikke avgang før kl. 04.32 den natten. Dette resulterte i at klager fikk lengre ventetid på flyplassen enn forventet. Hadde klagerne fått beskjed på et tidligere tidspunkt, kunne de ha disponert tiden annerledes.

Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian har erstattet klagerne utgifter til mat. Norwegian har ikke dekket utgifter til øl til maten. Klagerne drakk en øl hver. De krever at Norwegian erstatter utgifter til øl med 20 USD.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY7002 fra New York til Oslo den 21. januar, ble forsinket seks timer og 32 timer grunnet lynnedslag på tidligere avgang.

Flymaskinen EILNH, som DY7202, ble truffet av lyn på vei fra Bangkok til Oslo. Flymaskinen måtte gjennomgå en påkrevd inspeksjon etter hendelsen, og flere skader ble funnet som følge av lynnedslaget, og skadene måtte utarbeides før flyet kunne settes i drift igjen. Flyet skulle benyttes til å fly fra Bangkok til Oslo, og fra Oslo til New York, og returnere til Oslo igjen som DY7002. Det vises til vedlagt rapporter.

Dette var en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelig tiltak ble truffet. I henhold til dom C-402/07 (Sturgeon), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen

er ekstraordinære omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor selskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian vurderer det slik at årsaken til disse uregelmessighetene, herunder lynnedslag og påfølgende inspeksjon av fly, er utenfor selskapets kontroll.

Norwegian kan med dette ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Norwegian sendte SMS med informasjon til berørte passasjerer. Det er beklagelig at klagerne ikke mottok denne.

Norwegian erstatter ikke unødvendige utgifter, som for eksempel alkohol, da dette etter Norwegians oppfatning ikke inngår i den service man har rett til ved avvik.

### **Nemnda bemerker**

Flyvningen ble forsinket med seks timer og 32 minutter som følge av lynnedslag på tidligere flyvning.

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. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda har ved den videre vurdering av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at lynnedslag må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Hendelsen, som skjedde på vei til Bangkok, før flyet etter planen skulle gått til Oslo -New York - Oslo (klagers flyvning), førte til at flyet måtte kontrolleres og repareres. Norwegian har opplyst at de vurdert reposisjonering av fly og leie av fly for å redusere forsinkelsen for berørte passasjerer. Omruting med andre selskapet ble også vurdert. Norwegian konkluderte med at disse tiltak ikke ville ha redusert forsinkelsene.

Flertallet legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Lynnedslag må anses å være et alminnelig og hyppig fenomen som flyselskapene må forholde seg til i sin ordinære drift og kan derfor ikke regnes som en ekstraordinær omstendighet som fritar selskapene for ansvar. Mindretallet mener klagerne har rett på erstatning.

En samlet nemnd er av den oppfatning at klagerne ikke har rett til erstatning av utgifter til øl til maten. I henhold til forordningen artikkel 9 skal passasjerene tilbys "måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden". Nemnda er av den oppfatning at det i dette ligger at det er rimelige og nødvendige utgifter som dekkes. Øl til 20 USD faller utenom dette.

En samlet nemnd er også enig med partene i at det var uheldig at klagerne ikke ble informert om forsinkelsen på et tidligere tidspunkt. Mangelfull informasjon gir imidlertid i seg selv ikke rett til kompensasjon.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)