

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00997

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY311 fra Kirkenes (KKN) til Oslo lufthavn (OSL) 31. januar 2018 kl. 12.00. Flyvningen ble forsinket med cirka en time, og klager mistet derfor sin videreforbindelse til London - Gatwick (LGW) med DY82813 kl. 15.40. Klager ble booket om til ny flyvning kl. 18.10, som også ble forsinket. Klager ankom sin endelige destinasjon cirka tre og en halv time forsinket, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY311 fra Kirkenes til Oslo 31. januar 2018 ble forsinket, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse med D82813 til London. Passasjerer ble booket om til D82807 fra Oslo kl. 18.10. Denne flyvningen ble også forsinket med 26 minutter, og klager ankom sin endelige destinasjon med en total forsinkelse på tre timer og 31 minutter.

Som følge av utfordrende værforhold ved Oslo lufthavn denne dagen var flere av Norwegians flyvninger forsinket. Alt reservemannskap ble kalt ut i arbeid, og selskapet omorganiserte flymaskinene for å unngå forsinkelser. Det var imidlertid ikke mulig å unngå enhver driftsforstyrrelse.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold 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 avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY311 fra Kirkenes til Oslo 31. januar 2018 ble forsinket, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse med D82813 til London.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken 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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen vanskelige værforhold med tåke, regn og snø ved Oslo lufthavn. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å kalle inn reservemannskap og omorganisere flymaskiner, uten at alle uregelmessigheter ble unngått. Klager ble dessuten booket om til ny flyvning videre til London samme kveld. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

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)