

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0775/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Madrid via Oslo den 1. februar 2015. DY7002 fra New York til Oslo ble meldt forsinket slik at klager ville ha mistet sin videreforbindelse. Klager måtte kjøpe ny billett fra New York til Madrid via London med American Airlines, pris 1 790 USD.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Hun har fått full refusjon av ubenyttet billett. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av ny billett USD 1 790, samt refusjon av utgifter til mat med 34 euro.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 fra New York til Oslo den 1. februar ble forsinket med tre timer og to minutter grunnet en uregjerlig passasjer på tidligere avgang. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Flyet som var på vei fra Oslo til Bangkok måtte omdirigeres til Warszawa som følge av denne passasjeren.

Å leie inn fly ville ikke ha forkortet denne forsinkelsen, da det tar tid å skaffe nytt fly og nytt crew. Norwegian mener de har gjort hva de kunne for å minimere konsekvensene for sine passasjerer i dette tilfellet.

Norwegian kunne tilbudt klager ny avgang fra Oslo via London til Madrid samme dag, men klager valgte i stedet å kjøpe helt ny billett til høyere pris fra New York til Madrid via London. Norwegian viser til utskrift av bookinghistorien som viser at hun ble tilbudt omruting fra Oslo.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Norwegian har refundert ubenyttet billett, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra New York til Oslo ble forsinket slik at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse fra Oslo til Madrid den 2. februar.

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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes at flyet dagen, før på vei til Bangkok, måtte gå ned i Warszawa pga. en uregjerlig passasjer. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen fra New York ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Norwegian tilbød omruting fra Oslo via London med ankomst Madrid 2. februar. Klager valgte i stedet å kjøpe billett med annet selskap fra New York til Madrid via London. Det fremgår ikke av saken hvorfor klager ikke benyttet seg av Norwegians tilbud.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegians tilbud fremstår som tilfredsstillende og er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å pålegge Norwegian å erstatte klagers utgifter til billett med annet selskap.

Det fremgår av saken at forsinkelsen fra New York var på under fire timer. En forsinkelse av denne lengde gir ikke rett til mat og forfriskninger, jf. EU-forordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav c. (flygning over 3&nbsp;500 kilometer).

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

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