

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-01267

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY196 fra Oslo lufthavn (OSL) til Hagesund (HAU) 4. november 2016 kl. 21.00. Flyvningen ble forsinket med nesten fire timer.

Før opprinnelig avgangstidspunkt ble passasjerene informert at det var tekniske problemer med flyet, og at de måtte vente til en annen maskin ble tilgjengelig. Flyvningen ble utsatt flere ganger, og siste annonserte avgangstid var kl. 22.55. Klager undersøkte saken, og fikk vite at maskinen som skulle benyttes måtte flys inn fra Bergen.

Klager fikk gå om bord i flyet kl. 22.25. Den påfølgende forsinkelsen skyldtes etter klagers oppfatning manglende kompetanse blant bakkemannskapene.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY196 fra Oslo lufthavn til Haugesund 4. november 2016 ble forsinket med tre timer og 46 minutter. Forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold og restriksjoner i luftrommet. De dårlige værforholdene hadde tidligere på dagen forårsaket lange taxe-køer og dermed forsinket ankomst til Oslo.

Mot slutten av dagen var taxe-køen på opptil 80 minutter. DY196 måtte vente i 49 minutter, hvor ventetiden skyldtes svært isete underlag. Trucken som skulle dytte flyet ut fra gate kunne derfor ikke benyttes før underlaget var bedre,

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

Nemnda bemerker

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. 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 ved at det ikke er mulig å lande, ta av eller ved at det oppstår store forsinkelser eller lignende, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapene må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger til grunn at de dårlige værforholdene den aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Norwegian. Det var snø og dis ved Oslo lufthavn denne dagen, og underlaget var så glatt at trucken som skulle dytte flyet ut fra gate skled på isen. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)