

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00376

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til New York 4. mars 2016 kl. 17:35 med DY7001. Denne flyvningen ble forsinket på grunn av vær.

Klager fikk beskjed om å ta kontakt med Norwegian personell for å få ordnet hotell. I ventetiden så mottok klager en tekstmelding fra Norwegian om at det ikke var hotell å oppdrive og at hver enkelt kunne ordne seg selv og få dette dekket. Det fremgikk ikke noe om nærhet til bostedet.

Klager krever kr. 2 185 for hotell, drosje og mat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7001 fra Oslo til New York 4. mars 2016 ble forsinket med 16 timer og 5 minutter. Årsaken til forsinkelsen var en omdirigering til Stockholm avgangen før, DY7082 fra Los Angeles til Oslo, grunnet dårlig vær ved Oslo Lufthavn. Ved ankomst Oslo måtte besetningen ha obligatorisk hvile, før de kunne fortsette. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian stod for hotell og forpleining i ventetiden. Ombooking var ingen løsning da vær-situasjonen gjaldt Oslo Lufthavn. Norwegian hadde vanskeligheter med å oppdrive hotell til alle berørte passasjerer. Det ble sendt ut tekstmelding til de berørte om at de kunne arrangere hotell på egenhånd og få kostnaden refundert i etterkant. Norwegian vil imøtekomme kravet om refusjon av hotell og mat, men ikke transportutgiftene da det tilbys gratis shuttlebuss til og fra flyplassen fra dette hotellet.

Flymaskin LN-LNG opererte Los Angeles til Oslo, og fra Oslo til New York. Planlegging med en flymaskin over flere sektorer på en dag er vanlig for å forsikre en bra økonomisk utnyttelse. Norwegian har ikke base for fly og besetning for langdistanse i Oslo

eller Stockholm, og kunne følgelig ikke sette inn reservekapasitet der. Det er ikke et myndighetskrav å ha reservekapasitet på alle destinasjoner man opererer til og fra. Det kan ikke forventes at et flyselskap, til enhver tid, skal kunne forsikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold, ved å ha reservefly og crew, eller innleid kapasitet klar, ved alle destinasjoner.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller 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.

Dårlige værforhold er utenfor flyselskapets kontroll, i tillegg til flyplass restriksjoner som en følge av værsituasjonen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om transportkostnader.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY7001 fra Oslo til New York 4. mars 2016 ble forsinket med 16 timer og 5 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at flyets tidligere avgang, DY7082 fra Los Angeles til Oslo, var blitt omdirigert til Stockholm grunnet dårlige værforhold i Oslo. Da flyet ankom Oslo, måtte besetningen ha obligatorisk hvile før man kunne fortsette.

Nemnda legger til grunn at det var vanskelige værforhold på Oslo lufthavn som førte til at en rekke fly ble omdirigert, og viser til fremlagt dokumentasjon.

Etter nemndas vurdering skyldes forsinkelsen her hovedsakelig værforholdene, som førte til at flyet ble omdirigert. Nemnda kan heller ikke se at rimelig tiltak kunne vært iverksatt slik at forsinkelse kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke grunnlag for erstatning for øvrig tap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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