

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0234/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Sarajevo til Oslo via Stockholm den 3. januar 2015 kl. 10:15.

DY4344 fra Sarajevo til Stockholm ble forsinket over tre timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble fraktet i buss fra Stockholm til Oslo. Total forsinkelse ble 9 timer og 40 minutter.

Klager har betalt for å reise med fly, men ble fraktet i buss. Hun gav beskjed om at hun har ryggproblemer men dette ble ikke hensyntatt av flyselskapet. Klager stiller seg kritisk til at flyselskapet hevder de fikk valg om ombooking eller busstransport. Hun ble fortalt at buss var eneste alternativet.

Klager krever erstatning for at hun ble fraktet i buss i stedet for med fly mellom Stockholm og Oslo, og dermed ankom forsinket frem til bestemmelsesstedet. Videre krever hun refusjon av flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY4344 ble forsinket 4 timer og 55 minutter grunnet sent innkommet fly som følge av værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager hadde videreforbindelse til Oslo. Grunnet fulle fly med både Norwegian og andre selskap ble passasjerene fraktet i buss. I stedet for å bli booket om til neste ledige avgang den 6. januar takket klager ja til busstilbudet.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Dårlige værforhold er utenfor flyselskapenes kontroll. Norwegian kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Sarajevo ble forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse fra Stockholm til Oslo. De ble transportert med buss til Oslo og ankom over ni timer forsinket.

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).

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.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold i Sarajevo og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelser gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Norwegian valgte å transportere passasjerene med buss fra Stockholm til Oslo. Nemnda antar at de fleste passasjerer anså dette som fordelaktig i stedet for å måtte vente til neste dag. Passasjerene hadde imidlertid betalt for flytransport, og nemnda er av den oppfatning at passasjerene ikke var forpliktet til å akseptere transport med buss over så lang strekning. Nemnda viser til EU-forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9 der et fremgår at flyselskapet ved lengre forsinkelser skal tilby måltider, forfriskninger og eventuell overnatting.

Det står påstand mot påstand om klagerne fikk valget mellom busstransport og ombooking med et senere fly. Nemnda tar ikke stilling til dette, da en eventuell feilinformasjon etter gjeldende regelverk ikke gir rett til erstatning for den ulempe klager ble påført.

Klager ble fraktet til Oslo. Det er da ikke grunnlag for refusjon av flybillettene.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.