

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-00664

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY998 fra Oslo lufthavn (OSL) til Billund (BLL) 31. januar 2018 kl. 20.00. Flyvningen ble forsinket med mer enn tre timer, og klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY998 fra Oslo til Billund 31. januar 2018 ble forsinket med tre timer og 24 minutter. Forsinkelsen skyldtes skiftende værforhold ved Oslo lufthavn. Det var null grader med dis og snø. Maskinen som skulle operere DY998 kom fra Kristiansand til Oslo sterkt forsinket, også dette på grunn av de utfordrende værforholdene denne dagen.

Norwegian iverksatte tiltak ved å omrokere kabinpersonalet for å unngå kanselleringer. Alt reservemannskap ble kalt ut i arbeid, men det var likevel ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser. Leie av ekstern kapasitet ble ikke vurdert, da dette er en tidkrevende prosess som i dette tilfellet ikke ville ha gjort forsinkelsen kortere for passasjerene. Været ville fremdeles laget problemer for flyselskapet. I tilfeller hvor det er store problemer med været, er det også vanskelig å oppdrive flybilletter hos andre selskaper, da de også er påvirket av de samme værproblemene.

Selskapet 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. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY998 fra Oslo til Billund 31. januar 2018 ble forsinket med tre timer og 24 minutter.

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 er det opplyst at forsinkelsen skyldtes skiftende værforhold gjennom hele dagen, med dis og snø. Det fremgår imidlertid av "movement log" at forsinkelsen hovedsakelig skyldtes "aircraft rotation". Dette er ikke nærmere dokumentert. Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendighet i forordningen forstand.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standarderstatning på 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)