

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om delvis refusjon av flybillettene grunnet forsinkelse.

### Dato

31.01.2017

### Saksnummer

2016-00349

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 24. januar 2016 kl. 09:00 med DY7202. Denne flyvningen ble forsinket. Klager hadde kjøpt Premium Flex-billett, da de ønsket litt ekstra komfort, men opplevde at setet ikke kunne legges ned, dårlig lyd i øretelefonen og måtte ha en ekstra natt på hotell i Oslo på grunn av forsinkelsen.

Klager krever å få refundert en del av billettene fra Bangkok til Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7202 fra Bangkok til Oslo den 24. januar 2016 ble forsinket med 4 timer og 37 minutter. Årsaken til forsinkelsen var at opprinnelig flymaskin LN-LNE, ble forsinket fra New York til Oslo den 22. januar 2016.

Under de-icing av LN-LNE og DY7002 i New York på vei til Oslo ble det gjort en feil under de-icing på flyplassen. De-icing kom inn i APU (Auxiliary Power Unit) som førte til at Norwegian ikke fikk start på motoren igjen. Etter at feilen ble fikset var værforholdene blitt så dårlig at avgangen ble kansellert på grunn av været. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Norwegian sin neste avgang for flymaskin LN-LNE var DY7201 fra Oslo til Bangkok 23. januar 2016. Grunnet forsinkelsene med avgangen før ble det foretatt et flybytte i Bangkok, her har Norwegian base for langdistanse. For å unngå ytterligere forsinkelser/kanselleringer ble det gjort et flybytte.

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.

Norwegian påpeker at denne uregelmessigheten med dårlig værforhold var utenfor deres kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian beklager at reisen ikke ble som forventet da klager ikke var fornøyd med seter og øretelefoner om bord i tillegg til forsinkelsen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om delvis refusjon av flybillettene da de er benyttet.

### **Nemnda bemerker**

DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016 ble forsinket med 4 timer og 37 minutter.

Klagerne har ikke uttrykkelig krevd standarderstatning, men har fremholdt forsinkelsen som ett av flere forhold som etter deres syn medførte at de ikke fikk det de hadde betalt for. Nemnda forstår klagen som et krav om standarderstatning, selv om de har valgt å formulere kravet som en "delvis refusjon" av billetten.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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 legger til grunn at forsinkelsen 24. januar 2016 skyldtes en kombinasjon av flere forhold; det ble gjort en feil under de-icing av LN-LNE på flyplassen på vei fra New York til Oslo 22. januar 2016 som førte til motorproblemer, og etter at feilen ble rettet, ble avgangen kansellert grunnet dårlige værforhold. Den neste avgangen for flymaskinen LN-LNE var fra Oslo til Bangkok 23. januar 2016. Det var planlagt at LN-LNE skulle fly DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016, men grunnet forsinkelsene i New York ble det 23. januar besluttet å endre flymaskin til LN-LNG for DY 7202, for å hindre ytterligere forsinkelser.

Nemnda mener at værforholdene som førte til at avgangen fra New York måtte kanselleres må anses som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda kan imidlertid ikke se at Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen ble truffet. Det var klart 22. januar at LN-LNE var forsinket fra New York. Likevel var det først 23. januar kl. 15:12 at man satte inn LN-LNG for å hindre ytterligere forsinkelser. Norwegian

har ikke gitt en tilstrekkelig forklaring på hvorfor man ikke tok denne beslutningen tidligere. Nemnda kan ikke se at det er godtgjort at dette ikke ville hatt noen betydning for forsinkelsen.

Etter nemndas syn har klager derfor rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

Nemnda anbefaler videre at Norwegian betaler en kompensasjon for manglene ved setet og øretelefonene på NOK 500, da Norwegian ikke har tilbakevist påstandene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 Euro pr. person, samt erstatning på kr. 500 for mangler ved sete og øretelefoner.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)