

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02589

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY414 fra Oslo lufthavn (OSL) til Ålesund (AES) 12. mars 2018 kl. 17.55. Flyvningen ble forsinket med over 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 DY414 fra Oslo til Ålesund 12. mars 2018 ble forsinket med tre timer minutter. Forsinkelsen skyldtes mangel på kabinpersonale som følge av dårlige værforhold 11. og 12. mars 2018. En rekke flyvninger ble forsinket eller kansellert disse dagene. Omrokering av personale og flymaskiner ble gjort for å begrense konsekvensene for passasjerene, men det var likevel umulig å unngå driftsforstyrrelser.

På grunn av værforhold i blant annet Oslo, Stavanger, Göteborg, Stockholm, København og Ålborg var det mangel på personale, og mens mange avganger ble kansellert, klarte selskapet i andre tilfeller å få flyene av gårde med en forsinkelse. Selskapet viser til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold og påfølgende personalmangel 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. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY414 fra Oslo til Ålesund 12. mars 2018 ble forsinket med tre timer 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 skyldtes forsinkelsen dårlige værforhold i Norden 11. og 12. mars 2018. Værforholdene medførte at en rekke flyvninger ble forsinket eller kansellert, og selskapet opplevde mangel på personale. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Selskapet klarte i dette tilfellet å unngå av flyvningen ble kansellert ved å treffe rimelige tiltak. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)