

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00142

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY328 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) 2. januar 2017. Flyvningen ble forsinket med over fem timer, og klager på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY328 fra Oslo til Tromsø 2. januar 2017 ble forsinket med fem timer og 53 minutter som følge av at dårlige værforhold påvirket forrige flyvning. DY430 fra Oslo til Molde ble omdirigert tilbake til Oslo som følge av dårlige værforhold i Molde-området. Som følge av dette måtte kabinpersonalet ha sin lovpålagte hvile, og nytt kabinpersonale ble satt inn for å operere resten av dagens flyprogram.

Norwegian anfører at dårlige værforhold er 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 ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

DY328 fra Oslo til Tromsø 2. januar 2017 ble forsinket med fem timer og 53 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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, jf artikkel 5 nr. 3, jf. 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 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.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at vanskelige værforhold i Molde nødvendiggjorde at den tidligere flyvningen ikke kunne lande, og måtte returnere til Oslo. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære forhold i forordningens forstand.

Norwegian har opplyst at mannskapet som følge av returen til Oslo "gikk ut på tid", og det ble kalt inn reservemannskap for å operere påfølgende flyvning. Nemnda mener at dette etter forholdene må anses som et rimelig tiltak. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)