

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse og ruteendring. Krav om refusjon av utgifter. Lynnedslag.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01704

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1933 fra Dubai (DXB) til Oslo lufthavn (OSL) 30. mars 2019 kl. 10.20 (lokal tid), med planlagt ankomst kl. 15.10. Ti dager før avreise ble klager varslet om at flyvningen ville ha en mellomlanding i Stockholm. Hun skulle videre fra Oslo til Trondheim kl. 17.15 med SAS, og måtte kjøpe nye flybilletter som følge av ruteendringen.

Flyvning DY1933 ble videre forsinket med cirka fem timer ved ankomst til Oslo. Klager, som hadde kjøpt nye flybilletter for reise til Trondheim, mistet også denne flyvningen (kl. 19.35). Forsinkelsen medførte videre at klager ikke kom seg til Trondheim denne dagen, og hun måtte ta inn på hotell i ventetiden.

Videre har klager forklart at de reisende fikk svært lite informasjon da de ventet i Dubai. Hun mottok ikke matkuponger, og da klager landet på Oslo lufthavn, hadde hun ikke fått mat eller drikke på ti timer. Etter ankomst til Oslo lufthavn var også spisestedene her stengt.

På bakgrunn av forsinkelsen har klager fremsatt følgende krav:

- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro som følge av forsinkelse og ruteendring.
- Refusjon av utgifter til flybilletter med SAS, totalt kroner 2 243.
- Refusjon av utgifter til hotell ved Oslo lufthavn, kroner 799.
- Refusjon av utgifter til transport til og fra hotell og lufthavn, totalt kroner 355.
- Kompensasjon for manglende utdeling av matkuponger, kroner 350.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1933 fra Dubai til Oslo 30. mars 2019 ble forsinket med fire timer og 48 minutter. Årsaken til forsinkelsen var at flymaskin LN-LNX ble truffet av lyn ved ankomst til Dubai med DY1932 den 29. mars. Som følge av lynnedslaget måtte maskinen gjennomgå lovpålagt teknisk inspeksjon. Ved inspeksjonen ble det funnet skader på flymaskinen, og disse skadene måtte utbedres før maskinen kunne operere klagers avgang.

I tilfeller hvor det er uregelmessigheter i flytrafikken og forsinkelsen forventes å være av forholdsvis kort varighet, er det ikke hensiktsmessig å gjøre tiltak som leie av ny flymaskin eller å kjøpe billetter med andre flyselskaper. Norwegian er følgelig av den oppfatning at hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har fremsatt krav om kompensasjon for at hun ikke mottok matkupon i ventetiden. Alle passasjerer mottok en tekstmelding hvor de ble anmodet om å kontakte Norwegians representanter på flyplassen for å få tildelt matkupper. Da klager ikke benyttet denne muligheten, og det ikke er fremlagt kvitteringer for påløpte kostnader, har Norwegian også avvist dette kravet.

Utover dette har klager også fremsatt krav om erstatning for utgifter til mat, hotell og transport etter ankomst til Oslo lufthavn. I noen tilfeller kan flyselskapene være pliktige å dekke slike utgifter etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. Disse bestemmelsene inneholder imidlertid samme ansvarsbegrensning som EU-forordningen, og Norwegian har i denne forbindelse vist til lynnedslaget, en hendelse utenfor selskapets kontroll. Norwegian har derfor også avvist klagers krav om refusjon av disse utgiftene.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1933 fra Dubai til Oslo 30. mars 2019 ble forsinket med fire timer og 48 minutter. Klager mistet sin videreforbindelse med et annet flyselskap.

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).

Nemnda mener at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes lynnedslag i maskinen på en forutgående flyvning. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Dette må anses som

en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda kan ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det er ikke grunnlag for klagers krav på standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)