

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Værforhold.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00117

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY277 fra Kristiansand (KRS) til Oslo lufthavn (OSL) 23. november 2018 kl. 17.55. Flyvningen ble forsinket med fire og en halv time, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Klager mener at forsinkelsen ikke skyldes været, men forhold som Norwegian selv er ansvarlig for.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY277 fra Kristiansand til Oslo 23. november 2018 ble forsinket med fire timer og 38 minutter ved ankomst til Oslo. Forutgående avgang, DY276 fra Oslo til Kristiansand ble forsinket med fire timer og 35 minutter som følge av utfordrende værforhold, og dette medførte at en følgeforsinkelse rammet klagers flyvning.

Det var tåke og underkjølt regn ved flyplassen denne dagen, og under slike værforhold vil det bli innført restriksjoner. Det er nødvendig med lengre opphold mellom landinger og avganger, og dette reduserer flyplassens totale kapasitet. Maskinene må ligge lenge "in holding" for å få tillatelse til å lande fra flyveledertjenesten. Dette førte til at det opprinnelige kabinpersonalet måtte ha sin pålagte hvile, og det ble satt inn nytt personale for å unngå ytterligere forsinkelser.

Passasjerene mottok informasjon om forsinkelsen via tekstmelding, og klager mottok forpleining i ventetiden.

Norwegian har anført 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. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerkar

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).

Norwegian har vist til vanskelige værforhold denne dagen med tåke og underkjølt regn. Klager har vist til at forsinkelsen skyldtes andre forhold enn været. Nemnda påpeker at Norwegian ikke har kommentert at flyet opprinnelig kom én time forsinket inn fra Budapest. Nemnda mener likevel at det er tilstrekkelig dokumentert at værforholdene ved Gardermoen var problematiske den aktuelle dagen, og at hoveddelen av forsinkelsen skyldtes værforholdene. At dette eventuelt var den flyvningen som ble mest forsinket, får ingen betydning for vurderingen. Nemnda mener at de aktuelle værforholdene anses som ekstraordinære omstendigheter, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)