

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0238/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Trondheim til Malaga via Oslo den 26. desember 2014 kl. 17:00. DY765 fra Trondheim ble forsinket slik at klagerne mistet sin videreforbindelse. De ble booket om til ny avgang dagen etter kl. 07:10, og ankom bestemmelsesstedet 12 timer forsinket.

Klagerne stiller seg undrende til Norwegians påstand om at værforholdene utelukkende var årsaken til forsinkelsen, da andre selskap tok av med langt kortere forsinkelser. DY765 var ferdig boardet lenge før det tok av. Klager mener årsaken til den lange forsinkelsen var at det ble brukt lang tid på å fylle opp flyet med passasjerer fra et av Norwegians andre fly som ble kansellert grunnet tekniske årsaker. Dette flyet skulle ha gått kl. 16:20.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY765 ble forsinket 1 time og 5 minutter grunnet sent ankommet fly som følge av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagerne mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004, og ble booket om til neste ledige fly dagen etter. Det var 2. juledag og ikke tilgjengelige plasser med andre selskap.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis 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 kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Det fremkommer av «movement progress», som Norwegian har fremlagt, at flyet kom 33 minutter forsinket til Trondheim. Det er uklart hva som var årsaken til dette. Norwegian har ikke fremlagt noen dokumentasjon som forklarer forsinkelsen.

Klager har videre opplyst at avgangen ble forsinket fordi man tok med passasjerer fra 16.20 flyet. Dette er ikke kommentert av Norwegian. Det fremgår imidlertid av «movement progress» at det var en forsinkelse på 15 minutter grunnet passasjerer.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen på klagers flygning skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.