

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av flybillett og taxiutgifter ved forsinkelse.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00641

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY276 fra Oslo lufthavn (OSL) til Kristiansand (KRS) 31. januar 2018 kl. 16.35. Flyvningen ble forsinket, og klager har fremsatt krav om refusjon av flybillett, taxi til kroner 330 og standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager viser til at han hadde avtalt henting, da han skulle dra på jobb kl. 19.00. Han måtte avlyse jobben og ta taxi hjem.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY276 fra Oslo til Kristiansand 31. januar 2018 ble forsinket med tre timer og 59 minutter. Forsinkelsen skyldtes skiftende værforhold ved Oslo lufthavn denne dagen. Det var null grader med dis og snø. Maskinen som skulle operere DY276 ankom Oslo over to timer forsinket, også dette på grunn av utfordrende værforhold. Værproblemer medfører følgeforsinkelser gjennom hele dagen. Omrokering av personale ble gjort for å minimere driftsforstyrrelser, og reservekapasitet ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå forsinkelser.

Norwegian anfører 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 avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Selskapet avviser videre klagers krav om refusjon av utgifter til taxi, da den fremlagte kvitteringer viser reise fra Kristiansand 31. januar kl. 06.06. Klager har heller ikke fremlagt dokumentasjon som berører hans krav om refusjon av flybilletter, og selskapet avviser også dette kravet.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY276 fra Oslo til Kristiansand 31. januar 2018 ble forsinket med tre timer og 59 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 snø og dis ved Oslo lufthavn, samt for sent innkommet fly fra Bergen, også dette som følge av værforholdene. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda er av den oppfatning at ingen rimelige tiltak kunne treffes for å forhindre forsinkelsen. Nemnda legger derfor 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.

Da det ikke foreligger ansvarsgrunnlag for Norwegian, er det heller ikke grunnlag for klagers krav om erstatning av utgifter til taxi. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om refusjon.

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)