

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.
Avising av flymaskin, tapt videreforbindelse.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00016

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY371 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 25. november 2018 kl. 10.45, med planlagt ankomst kl. 12.40. De to passasjerene hadde videreforbindelse til Stockholm (ARN) med DY4114 kl. 14.00 samme dag. Flyvningen fra Tromsø ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Stockholm. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY371 fra Tromsø til Oslo 25. november 2018 ble forsinket med én time og 13 minutter. Forsinkelsen skyldtes at værforholdene medførte at flyet måtte avises, et nødvendig sikkerhetstiltak for å unngå at is fryser på såkalte "fanblades" og "flaps". Flyvningen var klar for avgang nær rutetid, men ble av nevnte årsak stående på rullebanen til kl. 11.17 UTC.

Skiftende værforhold er vanskelig å forutsi. Norwegian forsøker alltid å unngå forsinkelser og de påfølgende konsekvenser. Det er alltid selskapets hensikt å frakte passasjerene til korrekt destinasjon, men sikkerheten kommer først, og i dette tilfellet medførte værforholdene nevnte forsinkelse. Klager mistet sin videreforbindelse til Stockholm, og ble booket om til neste avgang med DY4116 kl. 17.00.

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 bemerker

Norwegians flyvning DY371 fra Tromsø til Oslo 25. november 2018 ble forsinket med én time og 13 minutter, og klager mistet sin planlagte videreforbindelse til Stockholm.

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 at værforholdene medførte at flyet måtte avises før avgang. Dette førte til en forsinkelse på rullebanen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble booket om til første ledige flyvning til Stockholm, og ankom sin destinasjon samme ettermiddag. Nemnda legger 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.

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)