

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

14.08.2018

### Saksnummer

2018-00703

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1835 fra Stavanger (SVG) til Las Palmas (LPA) 20. januar 2018. Flyvningen ble imidlertid forsinket med over tre timer, og klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1836 fra Stavanger til Las Palmas 20. januar 2018 ble forsinket med tre timer og 21 minutter. Dagen før, 19. januar, var det kraftig snøfall rundt flyplassen i Stavanger, og nesten samtlige avganger ble forsinket. Flere avganger ble også kansellert og/eller omdirigert. I dette tilfellet førte værforholdene til at ventetiden ble lang for besetningen. Kabinpersonalet som skulle betjene klagers flyvning, ankom så sent som kl. 01.20 (UTC), i stedet for kl. 20.35 (UTC) som opprinnelig planlagt. Klagers flyvning ble derfor forsinket. Alt reservemannskap var allerede kalt inn, og reservemannskapet var dessuten begrenset på grunn av akutt sykdom blant flere besetningsmedlemmer.

Norwegian informerte passasjerene om ny avgangstid via tekstmelding, og passasjerene mottok informasjon om sine rettigheter. Passasjerene mottok også forpleining, og klager har allerede fått refundert kroner 449 for sine utgifter til mat i ventetiden.

Flyselskapene har ikke reservekapasitet ved alle flyplasser til enhver tid. Norwegian har mulig het til å gjøre endringer i programmet for å minimere forsinkelsene. Å ha fly og mannskap parat til enhver tid, er ikke en gjennomførbar løsning, og vil være svært lite lønnsomt. Leie av eksternt fly og mannskap ville ikke ha forkortet forsinkelsen for passasjerene. Ombooking med andre flyselskap ville heller ikke hatt en tidsbesparende effekt.

Norwegian anfører at de ovennevnte 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.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1836 fra Stavanger til Las Palmas 20. januar 2018 ble forsinket med tre timer og 21 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 denne saken skyldtes forsinkelsen at kraftig snøvær dagen før medførte store uregelmessigheter for alle flyvninger inn og ut av Stavanger. Besetningen måtte ha obligatorisk hvile før de kunne gå i gang med dagens første flyvning fra Stavanger, som var klagers flyvning DY1836 til Las Palmas. Nemnda mener at de ovennevnte forhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Norwegian viser til at tiltak som leie av fly og mannskap og ombooking med andre flyselskap ikke ville vært tidsbesparende for de berørte passasjerene. Alt reservemannskap var også kalt inn, og det var begrenset tilgang på reservemannskap på grunn av sykdom. Nemnda legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer 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)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

