

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.
Refusjon av utgifter. Omdirigering av tidligere flyvning.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00443

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY191 fra Haugesund (HAU) til Oslo lufthavn (OSL) 19. juli 2018 kl. 16.10, og videre med D85873 til Las Palmas (LPA) samme kveld kl. 18.30. Flyvningen fra Haugesund ble forsinket med cirka to timer, og klager mistet sin planlagte videreforbindelse. De fem reisende ble booket om med D85020 fra Oslo til Malaga (AGP) samme kveld, og videre med D85831 til Las Palmas kl. 09.25 neste dag.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 2 000 euro for fem passasjerer. Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til bleier (kroner 117), mat i Malaga (31,25 euro) og forfriskninger om bord på flyvningen fra Oslo til Malaga (35,50 euro).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY191 fra Haugesund til Oslo 19. juli 2018 ble forsinket med to timer og fem minutter som følge av en omdirigering på en tidligere avgang i ruteprogrammet. Flymaskin LN-DYO skulle operere DY1362 fra Oslo til Dublin. Flyet kunne imidlertid ikke lande i Dublin som følge av stengt rullebane, og måtte omdirigeres til Shannon lufthavn. Klager mistet videre flyvning til Las Palmas, men ble booket om til neste mulige avgang fra Oslo til Malaga, og videre fra Malaga til Las Palmas neste dag. Overnatting i Malaga ble arrangert.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold 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 DY191 fra Haugesund til Oslo 19. juli 2018 ble forsinket med to timer og fem minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Las Palmas. De ankom sin endelige destinasjon neste formiddag etter omruting via Malaga.

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).

Forsinkelsen skyldtes etter det opplyste at en tidligere flyvning ble omdirigert til en annen flyplass som følge av stengt rullebane. Det ble funnet gjenstander på rullebanen i Dublin som medførte at flyveledertjenesten stengte rullebanen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda viser til at avgjørelser fra flyveledertjenesten ikke kan overprøves eller påvirkes av flyselskapene. Nemnda mener at hendelsen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager ble booket om til første mulige flyvning til Malaga hvor de måtte overnatte før ny flyvning til Las Palmas neste dag. Nemnda anser dette som et tilstrekkelig omrutingstilbud i forordningens forstand. Klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat i ventetiden, og nemnda er av den oppfatning at disse bør refunderes av Norwegian, jf. selskapenes forpleiningsplikt etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler til klager refusjon av 66,75 euro for mat og 117 kroner for bleier.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager refusjon av 66,75 euro for mat og 117 kroner for bleier.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)