

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon for ombooking grunnet forsinkelse.

### Dato

31.01.2017

### Saksnummer

2016-00346

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flex-billett fra Bangkok til Oslo 21. januar 2016 kl. 09:00 med DY7202. Klager booket om sin billett fra 21. til 24. januar, da det var meldt om store forsinkelser 21. januar. Ved ombooking ble klager belastet med kr. 750. Flyvningen 24. januar ble forsinket med 5 timer.

I klagers brev til Transportklagenemnda skriver han at han har hatt kr. 4 800 i direkte hotellutgifter.

Klager krever standarderstatning 600 Euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kr. 750 for belastningen for ombooking.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016 ble forsinket med 4 timer og 37 minutter. Årsaken til forsinkelsen var at opprinnelig flymaskin LN-LNE, ble forsinket fra New York til Oslo den 22. januar 2016.

Under de-icing av LN-LNE og DY7002 i New York på vei til Oslo ble det gjort en feil under de-icing på flyplassen. De-icing kom inn i APU (Auxiliary Power Unit) som førte til at Norwegian ikke fikk start på motoren igjen. Etter at feilen ble fikset var værforholdene blitt så dårlig at avgangen ble kansellert på grunn av været. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Norwegian sin neste avgang for flymaskin LN-LNE var DY7201 fra Oslo til Bangkok 23. januar 2016. Grunnet forsinkelsene med avgangen før ble det foretatt et flybytte i Bangkok, her har Norwegian base for langdistanse. For å unngå ytterligere forsinkelser/ kanselleringer ble det gjort et flybytte.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller 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 påpeker at denne uregelmessigheten med dårlig værforhold var utenfor deres kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian har som en goodwill refundert klager for endringsutgiftene han har hatt ved ombooking. Norwegian har ikke informert klager om forsinkelsen ett døgn i forveien og instruert om at ombooking kan gjøres selv. Da klager selv booket om sin billett mot avgift til en avgang hele tre døgn senere må han selv ta ansvar for å dekke kostnadene til hotell. Norwegian hadde et alternativ til klager samme dag og hotellovernatting var derfor ikke nødvendig.

Norwegian kan ikke etterkomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda forstår klager slik at han har krevd erstattet kroner 750 for ombooking av flight fra 21. til 24. januar 2016. Videre har han krevd 600 Euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse 24. januar 2016. Nemnda oppfatter ikke at han krever erstattet hotellutgifter, jf. klagens ordlyd og henvisning til hans erstatningskrav av 25. januar 2016.

#### **1. Erstatning for utgifter til ombooking på kroner 750**

Det fremgår av svar fra flyselskapet av 25. februar 2016 at selskapet imøtekommer klagers krav om refusjon av utgiftene til ombooking, og nemnda behandler derfor ikke denne delen av kravet ytterligere.

#### **2. Spørsmål om erstatning for forsinkelse 24. januar 2016**

Det er ubestridt at DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016 ble forsinket med 4 timer og 37 minutter.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen 24. januar 2016 skyldtes en kombinasjon av flere forhold; det ble gjort en feil under de-icing av LN-LNE på flyplassen på vei fra New York til Oslo 22. januar 2016 som førte til motorproblemer, og etter at feilen ble rettet, ble avgangen kansellert grunnet dårlige værforhold. Den neste avgangen for flymaskinen LN-LNE var fra Oslo til Bangkok 23. januar 2016. Det var planlagt at LN-LNE skulle fly DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. januar 2016, men grunnet forsinkelsene i New York ble det 23. januar besluttet å endre flymaskin til LN-LNG for DY7202, for å hindre ytterligere forsinkelser.

Nemnda mener at værforholdene som førte til at avgangen fra New York måtte kanselleres må anses som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda kan imidlertid ikke se at Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen ble truffet. Det var klart 22. januar at LN-LNE var forsinket fra New York. Likevel var det først 23. januar kl. 15:12 at man satte inn LN-LNG for å hindre ytterligere forsinkelser. Norwegian har ikke gitt en tilstrekkelig forklaring på hvorfor man ikke tok denne beslutningen tidligere. Nemnda kan ikke se at det er godtgjort at dette ikke ville hatt noen betydning for forsinkelsen.

Etter nemndas syn har klager derfor rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning på 600 Euro.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)