

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av flybilletter ved forsinkelse.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-01195

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY387 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 4. mars 2018 kl. 19.35. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til London - Gatwick (LGW) med D82809 kl. 22.15 samme kveld. Klager ankom sin endelige destinasjon om lag 14 timer forsinket.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av flybilletter til 200,40 britiske pund.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY387 fra Tromsø til Oslo 4. mars 2018 ble forsinket med tre timer og 15 minutter. Forsinkelsen skyldtes sent innkommet fly og sikkerhetsproblemer ved flyplassen i Tromsø.

Flymaskin LN-NGO skulle operere DY382 og DY387 på ruten Oslo - Tromsø - Oslo 4. mars 2018. Etter en sen ankomst til Tromsø (85 minutter forsinket), ble det oppdaget at en person - som ikke var en av passasjerene - hadde kommet seg gjennom sikkerhetskontrollen. Alle passasjerene måtte derfor forlate flyet og gå om bord på nytt. Den totale forsinkelsen på 195 minutter var derfor forårsaket av sent ankommet fly (85 minutter) og sikkerhetsproblemer i Tromsø (110 minutter).

Ingen rimelige tiltak kunne bli truffet i dette tilfellet, da slike tiltak ikke ville gjort forsinkelsen kortere for passasjerene.

Norwegian har ingen dokumentasjon som viser årsaken til at LN-NGO var forsinket inn til Tromsø. Det må imidlertid påpekes at sikkerhetsreglement og -prosedyrer ikke kan overstyres av noe flyselskap, og derfor må anses for å ligge utenfor flyselskapets kontroll.

Flyplassen fulgte både eksterne og interne retningslinjer. Norwegian kunne ikke ha påvirket hendelsen eller utfallet av den.

Hvis sikkerhetsforsinkelsen på 110 minutter trekkes fra den totale forsinkelsen, gjenstår 85 minutter. Norwegian viser til EU-domstolens avgjørelse i C-315/15 (Pešková). I dette tilfellet er Norwegian derfor kun ansvarlige for den delen av forsinkelsen som ikke kan omtales som ekstraordinære omstendigheter.

Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY387 fra Tromsø til Oslo 4. mars 2018 ble forsinket med tre timer og 15 minutter ved ankomst til Oslo. Klager rakk ikke sin videreforbindelse til London, og ankom endelig bestemmelsessted cirka 14 timer forsinket. Klager hadde gjennomgående billett.

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).

Norwegian har anført at forsinkelsen skyldtes to årsaker: Sikkerhetsproblemer med flyplassen i Tromsø og sent innkommet fly.

Nemnda er av den oppfatning at sikkerhetsutfordringene som oppstod i Tromsø denne dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Det er ikke bestridt av partene at forsinkelsen som medførte sent innkommet fly til Tromsø skyldtes omstendigheter som ikke kan betegnes som ekstraordinære i forordningens forstand.

Klager ble booket om til ny flyvning til sin endelige destinasjon London, og ankom London cirka 14 timer forsinket. Nemnda anser dette som et rimelig omrutingstilbud i forordningens forstand. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

### **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)