

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-00869

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1815 fra Las Palmas (LPA) til Oslo lufthavn (SOL) 21. januar 2017 kl. 17.30. Flyvningen ble forsinket, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 200 euro pr. person, totalt 400 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1815 fra Las Palmas til Oslo lufthavn 21. januar 2017 måtte mellomlande i Malaga for å bytte kabinpersonale. Dette medførte en forsinkelse på tre timer og 28 minutter ved ankomst i Oslo.

Tidligere avgang, DY1814, måtte omdirigeres som følge av et medisinsk nødstilfelle om bord. Kabinpersonalet var som følge av dette i ferd med å overstige sin tillatte arbeidstid, og den beste løsningen var å mellomlande i Malaga for å sette inn nytt crew.

Norwegian anfører 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 avviser på dette grunnlag klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1815 fra Las Palmas til Oslo 21. januar 2017 ble forsinket med tre timer og 28 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).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes at flyet på forutgående flyvning måtte mellomlande i Amsterdam på grunn av akutt sykdom hos en passasjer. Det måtte settes inn nytt kabinpersonale for å forhindre at de ansatte brøt med sin pålagte hviletid. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at Norwegian fattet rimelige tiltak ved å mellomlande i Malaga og sette inn nytt kabinpersonale. Forsinkelsen kunne derfor ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Det vises som eksempel fra nemndspraksis til FLYKN-2016-919. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)