

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinket flyvning.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2023-01223

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med DY355 fra Bodø til Oslo 29. desember 2022 med avgang kl.19.35, men flyvningen ble forsinket som følge av dårlig vær på Bodø flyplass og klager krever standarderstatning 250 euro per passasjer.

Klager anfører at forsinkelsen ikke bare kom som en følge av dårlig vær, men også menneskelige faktorer under logistikken med flyvemaskinen. Klager viser her til forsinket ankomst inn til Bodø, samt til manglende bemanning av bakkemannskap og sjekk av flyvemaskin etter sammenstøt med bagasjevogn pga. sterk vind.

Klager anfører videre at det ikke ble gitt informasjon om mulighet for omruting, og at det ikke ble gitt tilbud om mat / drikke fordi det "snart var klart for boarding". Da klager ankom Oslo kl.01.37 var all transport gått, men personell ved Oslo lufthavn klarte å sette opp en ekstra bussavgang, slik at klager kom seg hjem. Denne transporten kostet det samme som vanlig flybuss og klager krever derfor ikke denne utgiften dekket.

Klager krever standarderstatning 250 euro per passasjer, totalt 500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY355 fra BOO til OSL med bookingreferanse VRTQ6 den 29. desember 2022.

Klager med reisefølge har fremsatt krav om standarderstatning.

Norwegian viser til at den aktuelle flyvningen ble forsinket som følge av dårlig værforhold (sterk vind) på Bodø flyplass. Flyselskapet viser i den forbindelse til vedlagt rapport som inneholder Movement Log, Metar og dekodet Metar samt øvrig relevant dokumentasjon knyttet til værforholdene.

I henhold til C-402/07 (Sturgeon) vil en forsinkelse på tre timer kunne gi grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7. Unntaket er i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 (3) for ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Dårlige værforhold, som i denne saken, faller utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak kunne blitt gjort, som å kjøpe nye flybilletter med andre flyselskap eller omrute til en annen flyvning, da været påvirket alle flyselskap.

Værforholdene i denne saken var utenfor flyselskapets kontroll. Klager er derfor ikke berettiget til standarderstatning.

Norwegian kan på ovennevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold kan utgjøre en 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 dette tilfellet skyldtes forsinkelsen av DY355 i all hovedsak værforhold ved Bodø flyplass. Det var først og fremst derfor flyet ble over fire timer forsinket ved ankomst på Oslo lufthavn. Nemnda finner det godtgjort at værforholdene i saken kvalifiseres som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian har i tilstrekkelig grad dokumentert dette med diverse logger og værrapporter.

Spørsmålet er så om Norwegian har godtgjort at de iverksatte rimelige tiltak for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, jf. EU-domstolens avgjørelser i sakene C-501/17 avsnitt 19 og C-74/19 avsnitt 36.

Klager hevder det ikke ble gitt informasjon om mulighet for omruting eller tilbudt mat og drikke under ventetiden i Bodø. Nemnda kan ikke se at omruting var et aktuelt alternativ i denne situasjonen, gitt værforholdene i Bodø. Når det gjelder forpleining, hadde Norwegian i utgangspunktet plikt til å tilby dette, men nemnda kan ikke se at manglende forpleining etter forordningen artikkel 9 utløser rett på standarderstatning i saken her.

Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Ola Berg Lande (leder)
- Berit Aamodt (Forbrukerrådet)
- Martine Marlene Ruud (SAS)