

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00294

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bangkok (DY7202) til Stavanger via Oslo den 11. oktober 2015 kl. 09:10.

Da klager ankom Gardermoen, var det lang kø i Norwegians bagasje-innsjekk og klager rakk derfor ikke korresponderende flyvning til Stavanger.

Norwegian ombooket klager fra Oslo til Stavanger til den 12. oktober og ga klager hotell og matkuponger. Klager hevder at grunnet Norwegians dårlig håndtering av den stengte flyplassen i Trondheim, endte det opp med store kødannelser på Gardermoen, og dette rammet klager som måtte vente for å sjekke inn bagasjen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7202 fra Bangkok til Oslo den 11. oktober landet 13 minutter etter planlagt ankomsttid. Norwegian vil påpeke at klager hadde 45 minutter mellom ankomst/avreise som er tilstrekkelig, og anser at klager hadde rukket avgangen til Stavanger dersom han hadde kontaktet personalet umiddelbart ved ankomst for å få hjelp med innsjekkingen.

Klagers reservasjon ble endret til påfølgende dag, og den totale forsinkelsen til Stavanger ble på 19 timer. Norwegian beklager at det var mye kø ved bagasjeinnleveringen og på billettkontoret på grunn av den ekstra arbeidsmengden den dagen. Dette er omstendigheter som dessverre kan oppstå på en flyplass i forbindelse med uforutsette situasjoner.

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om kompensasjon da flyvningen var forsinket som en følge av ekstraordinære omstendigheter. Dette følger av dom i EU-domstolen C-549/07 Wallentin – Hermann.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde en gjennomgående billett fra Bangkok til Stavanger via Oslo. Det var i utgangspunktet 1 ½ time mellom ankomst Oslo og avreise til Stavanger. Flygningen fra Bangkok til Oslo ble ifølge Norwegian 13 minutter forsinket.

Det var mye trafikk og lange køer i forbindelse med bagasjeutlevering og innsjekking, og klager rakk ikke flyet til Stavanger. Klager ble omrutet neste dag. Han ankom Stavanger om lag 19 timer forsinket.

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 på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet fra Bangkok landet på Gardermoen 13 minutter etter planlagt ankomsttid. Nemnda legger videre til grunn at det var store køer på Gardermoen som følge av at flyplassen i Trondheim var stengt pga. dårlig vær. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, finner det godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at et stort antall passasjerer ble berørt av problemene i Trondheim, og at det ikke var til å unngå at det oppsto køer på Gardermoen. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet, forbrukernes representanter, finner ikke godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet viser til at Norwegian ikke har gitt noen forklaring på hvorfor man ikke kunne avvikle køene i Oslo raskere. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelsen således rett til standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)