

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

488/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Stockholm via Oslo den 5. november 2013 kl. 02:00. DY5003 fra Dubai til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble booket om til neste ledige avgang kl. 08:30. Men ved ankomst Gardermoen måtte klager stå i kø for nye billetter, og mistet derfor denne avgangen. Hun ble igjen ombooket til en avgang kl. 11:30.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5003 ble forsinket 1 time og 50 minutter. Flyet gikk på rute fra Dubai, men grunnet sterk motvind måtte flyet mellomlandet i København for å fylle drivstoff. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor selskapets kontroll.

EU-forordning 261/2004 åpner ikke for kompensasjon for forsinkelser på samme måte som ved kanselleringer. I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis 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 unnlattelse av flyselskapet.

I henhold til gjeldende lovverk har man ikke krav på standardisert EU-kompensasjon ved forsinkelser under tre timer, eller hvis hendelsen er utenfor flyselskapets kontroll.

I perioden juli 2013 - januar 2014 ble det operert 82 flyvninger mellom Dubai og Oslo hvorav 28 mellomlandet for drivstoff. I all hovedsak skyldes fuelstops mellom Dubai og Oslo kraftigere motvind enn beregnet i enkelte tidsperioder samt lengre flyruter enn tidligere pga. diverse stengte luftrom. Dersom man benytter en fuelstop underveis vil turens lengde økes med ca. 40-55 minutter.

Norwegian ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Stockholm. Klager ankom Stockholm om lag fire 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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Norwegian har i perioden juli 2013 til januar 2014 måttet mellomlande 28 av 82 ganger, dvs. mer enn 1/3. I «hovedsak» skyldes det kraftig motvind. Nemnda er av den oppfatning at et så stort antall mellomlandinger viser at det ikke er en ekstraordinær situasjon en står overfor. Tvert om viser tallene at Norwegian må regne med motvind og kalkulere så vel tid som drivstoff ut fra dette.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.