

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-00933

Tjenesteytere

Novair

Klager har i det vesentlige anført

31. juli 2018 skulle klager og tre medpassasjerer reise med NVR323 fra Oslo til Zakynthos. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 06.40, og planlagt ankomst på Zakynthos var kl. 11.30. Flyet ble imidlertid forsinket, slik at reisefølget først ankom Zakynthos kl. 17.15.

Klagers representant anfører at flyselskapet er forpliktet til å begrense forsinkelsen, jf. EU-domstolens uttalelse i saken C-315/15 avsnitt 34. Klagers representant anfører videre at Novair visste om de tekniske problemene på flyplassen 29. juli, som var to dager før NVR323 fra Oslo til Zakynthos skulle gjennomføres. Klagers representant anfører også at Novair har base i Stockholm og kunne ha sendt et fly med besetning fra Stockholm for å gjennomføre flyvningen. Klagers representant mener således at ikke alle rimelige tiltak er iverksatt i det aktuelle tilfellet.

Klager krever standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Søndag 29. juli 2018 oppsto det et teknisk problem ved innsjekking på flyplassen på Rhodos. Dette problemet førte til at flere fly ikke kunne ta av eller lande på flyplassen. Flyvningen NVR375 fra Oslo til Rhodos fikk underveis beskjed om at de ikke kunne lande på Rhodos, og flyvningen ble omdirigert til Heraklion på Kreta. Da det ble klart at det kunne ta tid før flyplassen åpnet igjen, ble det fra flyselskapets side besluttet at flyet skulle returnere til Oslo for å unngå forsinkelser på flyvningene som skulle gjennomføres mandag 30. juli 2018.

Passasjerene som befant seg i Heraklion, ble i løpet av natten innlosjert på hotell og fikk forpleining i ventetiden. I løpet av mandag kveld ble det leid inn to fly fra Air Mediterranean SA som fløy passasjerene til Rhodos.

Passasjerene som skulle ha fløyet hjem fra Rhodos 29. juli, ble innlosjert på hotell på Rhodos og fikk forpleining i ventetiden. Da det ikke var mulig å få leid inn ekstra fly for å fly disse hjem, ble det besluttet at Novair-flyet skulle fly til Rhodos natten til 31. juli for å fly passasjerene derfra hjem. Dette medførte at selskapet måtte legge inn en forsinkelse på flyvningene Oslo-Zakynthos tur-retur og Oslo-Burgas tur-retur tirsdag 31. juli 2018. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Forsinkelsen av den aktuelle flyvningen oppsto som følge av en uforutsett hendelse som verken Apollo eller Novair kunne forutse eller forhindre gjennom tiltak. Tiltakene som ble iverksatt, ble truffet for å minimere ulempene for passasjerene i størst mulig grad. På bakgrunn i dette er det ikke grunnlag for erstatning etter EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til vedtakene i Pakkereisenemndas saker PRKN-2018-2789 og PRKN-2018-2797, som omhandler samme flyvning.

Klagers krav kan ikke imøtekommes.

Nemnda bemerker

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. 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).

I dette tilfellet var forsinkelsen en følgeforsinkelse som følge av tekniske problemer på flyplassen på Rhodos den 29. juli 2018. Novair har opplyst om at de iverksatte tiltak for å få fraktet passasjerene som skulle til og fra Rhodos, frem til ankomststedet sitt. Selskapet har også opplyst om at det i den forbindelse ble innleid ekstra fly. Som følge av problemene på Rhodos oppsto det imidlertid følgeforsinkelser, blant annet for flyvningen NVR372 fra Oslo til Zakynthos den 31. juli 2018.

Nemnda mener at de ovennevnte forhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som flyselskapet ikke hadde noen mulighet til å påvirke. Nemnda kan heller ikke se at forsinkelsen kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)