

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

11.02.2022

Saksnummer

2021-01503

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian flight DY401 fra Ålesund til Oslo, og videre med DY0182 fra Oslo til Haugesund den 15. september 2021.

Da klager skulle dra til flyplassen kl. 04:15, leste han SMS fra Norwegian som ble sendt den 14. september kl. 23:18, og fikk da vite at DY401 var kansellert. Klager kontaktet sitt reisebyrå og ble booket om til å reise fra Molde til Oslo med DY421 med avgang kl. 06:45, ankomst Oslo kl. 07:40, og videre med DY0182 avgang kl. 08:20, ankomst Haugesund kl. 09:15. DY421 ble forsinket med 2 timer og 44 minutter, noe som gjorde at klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo, og ankom Haugesund kl. 17:20 den 15. september 2021. Klager fikk opplyst om bord at årsaken til forsinkelsen var av teknisk art, og passasjerene måtte gå tilbake til terminalen og vente til feilen ble utbedret av teknikere som ble tilkalt fra Bergen.

Klager måtte vente på Gardermoen i 5 timer, som følge av forsinkelse på DY421, og det er dette klagen dreier seg om.

Norwegian har svart klager at både DY421 og DY401 ble rammet av birdstrike.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY401 15.09.2021, planlagt operert av flymaskin LNENT, ble kansellert som følge av kollisjon med fugl på forutgående flyvning DY418 14.09.2021 fra Oslo (OSL) til Ålesund (AES) operert av flymaskin LNENT.

Fuglen traff vinduet på cockpit under flyvningen. Det var ingen tilgjengelig tekniker på flyplassen i Ålesund. En tekniker fra Oslo måtte tilkalles for å fullføre inspeksjonen. Inspeksjonen startet 15.09.2021 kl. 06.50 (UTC-tid) og ble fullført 07.20 (UTC-tid)

De viser til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til dom C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flygningen. En omstendighet som er utenfor vår kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Vi vurderer det slik at årsaken til denne uregelmessigheten var utenfor vår kontroll og er å anse som ekstraordinær. Vår vurdering av saken er også gjort i tråd med EU kommisjonens retningslinjer vedrørende ekstraordinære omstendigheter, og støttes av den siste dommen fra Court of Justice of the European Union – Pešková C-315/15. Videre gjorde vi alle rimelige og riktige tiltak for å få våre passasjerer frem til planlagt destinasjon.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

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. 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).

Klager skulle opprinnelig reise fra Ålesund via Oslo til Haugesund. Avgangen fra Ålesund til Oslo ble kansellert, som følge av kollisjon med en fugl. Klager ble derfor booket om til Molde via Oslo til Haugesund, med planlagt ankomst Haugesund kl 0915. Flighten fra Molde ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin flight fra Oslo til Haugesund, og kom ikke frem før kl 1720. Flyselskapet har ikke oppgitt årsaken til at flighten fra Molde til Oslo ble forsinket, og har ikke sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes noen ekstraordinær begivenhet. Klager kom mer enn tre timer forsinket frem til sitt bestemmelsessted, og nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning med 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler 250 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)