

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

21.11.2017

### Saksnummer

2017-00471

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) og videre til London - Gatwick (LGW) med DY2805 31. mai 2015. Flyvningen fra Oslo til Tromsø ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til London. Reisefølget kom frem til London seks timer og 21 minutter forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. passasjer, totalt 1 600 euro for fire passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø til Oslo lufthavn 31. mai 2015 ble forsinket med en time og 46 minutter. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til London. Klager ble booket om til en annen flyvning til London, og ankom sin destinasjon samme dag.

DY373 ble operert av flymaskin LN-NIC. Maskinen ble forsinket som følge av problemer med flyplassfasilitetene i Tromsø. Handlingsplan for brann og redning var ikke tilstrekkelig, og Norwegian måtte avvente.

Mangel på nødpersonell på flyplassen er etter Norwegians oppfatning en slik ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar. Ytterligere tiltak kunne ikke blitt fattet, tatt i betraktning at flyvningen fra Tromsø til Oslo kun ble forsinket med en time og 46 minutter.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### Nemnda bemerker

DY373 fra Tromsø til Oslo lufthavn 31. mai 2016 ble forsinket med en time og 46 minutter. Klager mistet sin dermed videreforbindelse til London, og kom frem til London seks timer og 21 minutter forsinket. Klager hadde gjennomgående billett.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 nr. 3, jf. 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).

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at forsinkelsen skyldtes mangel på nødutrykningspersonell på Tromsø flyplass. Dette er forhold som etter nemndas syn ikke kan lastes Norwegian, og som må vurderes som ekstraordinære forhold i forordningens forstand. Nemnda mener videre at rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen. Klager og hans reisefølge ble omrutet til London samme kveld.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)