

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

27.02.2018

Saksnummer

2017-01107

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY311 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 18. mars 2017 kl. 13.35. Klager hadde videreforbindelse til Malaga (AGP) samme kveld. Flyvningen fra Tromsø ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse. Det er på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY311 fra Tromsø til Oslo 18. mars 2017 ble forsinket. Flyvningen skulle bli operert av flymaskin LN-NGD på strekningen Kirkenes - Tromsø - Oslo. Flyet ble forsinket fra Kirkenes som følge av dårlige værforhold, og fordi Kirkenes lufthavn gikk tom for avisingsvæske. Flyet ble derfor sterkt forsinket som følge av dette. Det er ikke forsvarlig å fly uten at vingene er behandlet med avisingsvæske når værforholdene er dårlige.

Det ble satt inn en ny maskin, LN-NGE, på flyvningen fra Tromsø til Oslo. Passasjerene ankom Oslo kl. 22.28. Klager rakk ikke sin videreforbindelse til Malaga, og ble booket om til ny flyvning neste dag uten ekstra omkostninger.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY311 fra Tromsø til Oslo 18. mars 2017 ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Malaga. Klager kom over åtte timer forsinket frem til sitt endelige reisemål.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Norwegian har påpekt at forsinkelsen av flyet fra Kirkenes hovedsakelig skyldtes at Kirkenes lufthavn gikk tom for de-icing-væske.

Ved vurderingen har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at selv om mangel på de-icing-væske ikke er et forhold som Norwegian har ansvaret for, kan flertallet vanskelig se at dette kan karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flertallet kan ikke se at passasjerene skal bære risikoen i denne situasjonen, og mener at Norwegian i første omgang må betale standarderstatning i henhold til forordningen. Norwegian kan eventuelt kreve tapet dekket av Kirkenes lufthavn.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at det ut fra fremlagt dokumentasjon er tilstrekkelig godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)