

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00510

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise fra Tenerife til Oslo den 24. januar 2020 kl 16.50 med ankomst kl 23.25 med DY1823. Reisefølget hadde separate billetter med annet selskap fra Oslo til Stavanger den 25. januar kl 12.10, betalt med 15 000 Eurobonuspoeng samt kroner 636.

DY1823 ble forsinket til påfølgende dag kl 09.00 med ankomst kl 15.35, dette medførte at klager ikke rakk sin flyvning til Stavanger. Klager med følge hadde forhåndsbetalt hotell på Gardermoen fra 24. - 25. januar som de tapte, kroner 1 936. Videre måtte hun kjøpe fire nye billetter fra Oslo til Stavanger, pris kroner 4 113.

Norwegian oppgir at årsaken til forsinkelsen var en beruset person som måtte forlate flyet på Tenerife, og at noen av kabinpersonalet fikk for mange arbeidstimer og måtte ha hviletid. At Norwegian legger opp til at noen av sine kabinansatte har arbeidet så mange timer sammenhengende at det ikke er rom for forsinkelser, må etter klagers syn Norwegian selv ta ansvar for.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av sin tapte utgifter og nye utgifter som følge av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1823 den 24. januar 2020 ble dessverre forsinket med 17 timer og 20 minutter på grunn av sikkerhetsårsaker som resulterte i obligatorisk hviletid for besetningen; etter at ombordstigning var fullført og dørene på flyet var lukket, ble en passasjer overstadig beruset. Han kastet opp og kunne ikke gjøre rede for seg. Kapteinen

besluttet at passasjeren måtte forlate flyet. Dessverre tok situasjonen tid. Etter at passasjeren og hans bagasje var lastet av flyet fikk flyvningen tildelt ny slot-tid, og det ble da klart at besetningen ikke ville kunne fullføre flyvningen før det var nødvendig med lovpålagt hvile.

Denne uregelmessigheten er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da den ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble iverksatt.

Norwegian har refundert klagers utgifter til, mat, hotell og transfer i ventetiden på Tenerife.

Retten til forpleining er gjeldende kun i påvente av omruting i henhold til fortolkningsretningslinjene for EU-forordning 261/2004 artikkel 4.3.1. Kostnader påløpt etter ankomst ved Oslo lufthavn, skal derfor ikke regnes som forpleining. I henhold til Montreal Konvensjonens artikkel 19 og Luftfartsloven §10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda finner at flyselskapet Norwegian har dokumentert at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon som viser at en passasjer av sikkerhetsmessige årsaker måtte vises bort fra flyet etter ombordstigning. Dette førte til at flyet mottok ny avgangstid fra ATC (Air Traffic Control) som igjen førte til at besetningen gikk ut på arbeidstid. Aktuelle tiltak for å unngå lang forsinkelse hadde vært å ha fullstendig besetning tilgjengelig på stand-by på Tenerife, eller at de hadde fløyet inn besetning fra andre steder. Dette er ikke rimelige tiltak, og nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Som følge av forsinkelsen mistet klager sin videreforbindelse på separate billetter Oslo til Stavanger, samt forhåndsbetalt hotell på Gardermoen. Videre pådro hun seg utgifter til nye billetter fra Oslo til Stavanger. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Selskapet er i imidlertid i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig

for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klager ikke har rett til standarderstatning; flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)