

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad for å endre billett med annet flyselskap ved forsinkelse.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-03070

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1909 fra Pristina (PRN) til Oslo lufthavn (OSL) 16. september 2017 kl. 21.00. Planlagt ankomsttid var kl. 00.25. Klager hadde bestilt billetter videre med SAS fra Oslo til Stavanger (SVG) med SAS' flyvning SK4025 17. september kl. 13.05.

DY1909 måtte mellomlande i Berlin på grunn av en akutt medisinsk situasjon om bord. Flyplassen i Berlin var stengt for kvelden, og Norwegian fikk ikke reise videre før kl. 14.00 17. september. Klager mistet derfor sin videreforbindelse med SAS kl. 13.05. Hun måtte endre reisen med SAS, og det påløp i den forbindelse en endringskostnad på kroner 1 700. Klager har fremsatt krav om refusjon av denne endringskostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde ikke kjøpt en gjennomgående reise. Hennes billett fra Oslo til Stavanger var med et annet flyselskap.

Norwegians flyvning DY1909 fra Pristina til Oslo ble omdirigert til Berlin som følge av at en passasjer ble akutt syk om bord. Helsepersonell møtte flyet da det landet i Berlin, og passasjeren ble fraktet av flyet for nærmere undersøkelser. Flyet landet i Berlin kl. 23.34 lokal tid. Berlin - Schönefeld (SXF) er underlagt restriksjoner om flytrafikk om natten på grunn av støy. Da flymaskinen landet så sent som kl. 23.34, bad operasjonssentralen om å få forlenget åpningstid og ny avgangstid så raskt som mulig. På grunn av myndighetsrestriksjonene ble forespørselen imidlertid avslått. Dette førte til at flymaskinen måtte være i Berlin over natten, og alle passasjerer ble innlosjert på hotell.

Omruting med andre flyselskap ble ikke vurdert, da den aktuelle restriksjonen gjelder for alle flyselskap. Å leie inn fly og mannskap er en tidkrevende prosess, som kun ville medført en forlengelse av forsinkelsen.

Norwegian kan ikke kontrollere tildelingen av nye avgangstider ved flyplassen. Når fly må omdirigeres under slike omstendigheter, uten fast tildelt avgangstid, må ny avgang tilpasses flyplassens program. Det var derfor opp til ATC (Air Traffic Control) å avgjøre ny avgangstid. Dette er utenfor flyselskapets innflytelse og påvirkning.

Norwegian anfører at de ovennevnte omstendigheter 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 ethvert krav om standardkompensasjon.

Videre anfører selskapet at det ikke er grunnlag for ansvar etter luftfartsloven § 10-20, da årsaken til forsinkelsen og de påfølgende konsekvenser var utenfor Norwegians kontroll. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1909 fra Pristina til Oslo ble omdirigert til Berlin som følge av at en passasjer ble akutt syk om bord.

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).

Klager hadde ikke kjøpt gjennomgående billetter, men reiste med Norwegian fra Pristina til Oslo, og videre med SAS fra Oslo til Stavanger.

Nemnda legger til grunn at klager kom forsinket frem til Oslo, slik at hun ikke rakk sin videreforbindelse til Stavanger. Klager måtte endre sin flybillett til Stavanger, og pådro seg kostnader i denne forbindelse. Hun krever refusjon av sine endringskostnader.

Nemnda legger videre til grunn at forsinkelsen skyldtes at flyet måtte mellomlande i Berlin på grunn av akutt sykdom hos en passasjer. Da flyet landet i Berlin sent om kvelden, fikk ikke Norwegian tildelt ny avgangstid før kl. 14.00 neste dag på grunn av nattrestriksjoner på flyplassen. Dette medfører at flyplassen ikke skal ha trafikk mellom bestemte tidspunkt på døgnet av hensyn til naboer. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke kan kontrollere tildelte avgangstider, da disse beslutningene fattes av Air Traffic Control (ATC).

Etter nemndas oppfatning utgjør de ovennevnte forhold en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004. Norwegian vurderte tiltak som leie av fly og omruting med andre selskap, men ingen av disse alternativene ville minimert forsinkelsen for passasjerene. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på standardkompensasjon.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag, da årsaken til forsinkelsen etter nemndas syn ligger utenfor det Norwegian har mulighet til å påvirke.

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)