

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00461

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY328 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) 8. januar 2017 kl. 19.45. Flyvningen ble forsinket med over tolv timer. Norwegians kundeservice viser i sitt svar til klager til at forsinkelsen var forårsaket av dårlige værforhold. Klager påpeker imidlertid at andre fly landet til samme tid uten problemer.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY328 fra Oslo lufthavn til Tromsø 8. januar 2017 ble forsinket med 13 timer og 43 minutter. Flyvningen ble omdirigert til Trondheim på grunn av dårlige værforhold i Tromsø. Flymaskinen måtte fylle drivstoff i Trondheim, og planen var å fortsette nordover så snart værforholdene var gode nok. Det var snø, regn og mye vind denne dagen, noe som medførte svært vanskelige landingsforhold.

Selskapet anfører at de gjorde alt de kunne for å få passasjerene frem til Tromsø, men værforholdene gjorde at det var begrensede muligheter. De fikk ikke landingsmuligheter i Tromsø, og kabinpersonalet måtte dessuten ha sin lovpålagte hviletid. Passasjerene måtte overnatte i Trondheim, og ny avgang DY8428 ble satt opp påfølgende dag for å frakte passasjerene til Tromsø.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold er 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.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

DY328 fra Oslo lufthavn til Tromsø 8. januar 2017 ble forsinket med 13 timer og 43 minutter.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen vanskelige værforhold i Tromsø den aktuelle dagen. Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon, der det fremgår at det var sterk vind, regn og snø. Når det gjelder klagers anførsel om at andre fly klarte å lande, legger nemnda ikke avgjørende vekt på dette, da landingsmulighetene blant annet vil avhenge av flytype, vekt, hurtig skiftende værforhold mv.

Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet måtte anses som ekstraordinære forhold, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning i henhold til 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)