

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01280

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY529 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 12. november 2016 kl. 10.15. Flyvningen ble forsinket, og klager rakk ikke sin videreforbindelse til Marrakech (RAK) med DY1698 kl. 12.00.

Klager ankom sin destinasjon over to døgn forsinket, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer. Norwegian har refundert klagers utgifter til mat, hotellovernatting og transport.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY529 fra Stavanger til Oslo 12. november 2016 ble forsinket med en time og åtte minutter som følge av avising av motorens vifteblader på forutgående flyvning. Oppsamling av is på viftebladene måtte fjernes med varm luft før motoren kunne startes.

Klager mistet sin videreforbindelse til Marrakech, og ble booket om via Mallorca og Madrid.

Norwegian anfører at avising og påfølgende forsinkelse 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 denne bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY529 fra Stavanger til Oslo 12. november 2016 ble forsinket med en time og åtte minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Marrakech.

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 kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Forsinkelsen skyldtes at motorens vifteblader på forutgående flyvning måtte defrosteres med varm luft før motoren kunne startes. Dette skiller seg fra vanlig defrosting med væske. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Norwegian. Nemnda er av den oppfatning at dette utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda mener videre at forsinkelsen som følge av dette ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager ble booket om via Mallorca og Madrid, og ankom endelig bestemmelsessted ett døgn forsinket. Nemnda mener at dette må anses som en akseptabel omruting.

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke 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)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)