

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00487

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til New York 21. januar 2016 kl. 17.25.

Grunnet tekniske problemer ble flyvningen forsinket, og flyvningen hadde ikke avgang fra Oslo Gardermoen før kl. 00.30. Dette resulterte i at klager som hadde planlagt ankomsttid i New York kl. 20.00, landet mange timer forsinket kl. 02.30.

Klager krever standarderstatning 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke besvart klager. Til nemnda har selskapet anført:

Flyvningen med DY7001 fra Oslo til New York 21. januar 2016 ble forsinket med fem timer og 44 minutter grunnet sent ankommet fly fra Bangkok som følge av lynnedslag på tidligere avgang.

Flymaskinen EI-LNH, som DY7201, ble truffet av lyn på vei fra Oslo til Bangkok. Flymaskinen måtte gjennomgå en påkrevd inspeksjon etter hendelsen, og flere skader ble funnet som følge av lynnedslaget, og skadene måtte utarbeides før flyet kunne settes i drift igjen. Flyet skulle benyttes til å fly fra Bangkok til Oslo, og fra Oslo til New York med DY7001.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

Selskapet vurderte tiltak som reposisjonering av fly eller leie, men dette er tidkrevende prosesser som ikke ville ha forminsket forsinkelsen for berørte passasjerer. Omruting med andre selskaper ble også vurdert, men grunnet kort tidsfrist og få tilgjengelige

billetter lot ikke dette seg gjøre slik at passasjerene kunne unngått en forsinkelse eller blitt mindre forsinket. Å omrute til tidligere avganger anså Norwegian som en lite heldig løsning som vanskelig ville latt seg gjennomføre.

Norwegian sørget for forpleining i ventetiden. I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Norwegian vurderer det slik at årsaken til denne uregelmessigheten, herunder lynnedslag og påfølgende inspeksjon av fly, var utenfor selskapets kontroll.

Norwegian avviser på grunnlag av ovennevnte klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Flyvningen ble forsinket med fem timer og 44 minutter som følge av lynnedslag på tidligere flyvning.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/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.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at lynnedslag må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Hendelsen, som skjedde på vei fra Oslo til Bangkok, før flyet etter planen skulle gått til Oslo og deretter Oslo - New York (klagers flyvning), førte til at flyet måtte kontrolleres og repareres. Norwegian har opplyst at de vurderte reposisjonering av fly og leie av fly for å redusere forsinkelsen for berørte passasjerer. Omruting med andre selskapet ble også vurdert. Norwegian konkluderte med at disse tiltak ikke ville ha redusert

forsinkelsene. Flertallet legger til grunn at en forsinkelse på mer enn tre timer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Det gir heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Lynnedslag må anses å være et alminnelig og hyppig fenomen som flyselskapene må forholde seg til i sin ordinære drift og kan derfor ikke regnes som en ekstraordinær omstendighet som fritar selskapene for ansvar. Mindretallet mener klagerne har rett på erstatning.

I tråd med flertallets syn er det derfor ikke grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)