

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00337

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Tromsø (kl. 08:00) til Oslo 16. desember 2015 med DY381 og fra Oslo (kl. 11:30) til Gdansk samme dag med DY1052.

Klager skulle landet kl. 12:55 i Gdansk men på grunn av forsinkelse så landet flyet rundt midnatt.

Klager krever standarderstatning på 400 Euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle ASA har ikke avgitt uttalelse til klager. Til nemnda har Norwegian i det vesentlige anført:

DY381 fra Tromsø til Oslo 16. desember 2015 ble forsinket med 6 timer og 40 minutter, grunnet sent ankomst til Tromsø kvelden før grunnet vanskelige værforhold. Berørte passasjerer mottok forpleining i form av matkuponer.

Forsinkelsen på DY381 medførte at klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Gdansk. Norwegian booket klager om til ny avgang samme dag med SAS.

Det vises til METAR-rapport, Movement Log og rapport fra operasjonssentralen.

Planlegging av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er vanlig for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette understrekes i en dom i en tysk domstol (X ZR 121/13).

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 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 kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon da hendelsen faller under ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda bemerker

DY381 fra Tromsø til Oslo 16. desember 2015 ble forsinket med 6 timer og 40 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Gdansk. Han skulle opprinnelig ha ankommet Gdansk kl. 12:55, men landet ikke før kl. 23:00, det vil si en forsinkelse på ca. 10 timer.

Det er opplyst at klager ble tilbudt forpleining.

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. 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).

På bakgrunn av opplysningene i saken, herunder fremlagte rapporter, legger nemnda til grunn at årsaken til forsinkelsen var vanskelige værforhold i Alta kvelden i forveien. Flyets forutgående avgang til Alta måtte kanselleres, og flyet returnerte til Tromsø. Besetningen måtte da ha nødvendig hviletid. Planlegging av en flymaskin over flere sektorer er vanlig for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at forsinkelsen som følge av værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var iverksatt. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

Nemndas mindretall etterlyser en dokumentasjon fra Norwegian om hvorfor det var nødvendig med 18 timers hviletid for crewet, og om hvilke tiltak som eventuelt var iverksatt for å sette inn ekstramannskaper. Derfor mener mindretallet at det ikke er godtgjort at alle rimelige tiltak var iverksatt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Josefin Rydberg (SAS)
Monica Grimstad (Widerøe)