

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2016-01041

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Madrid den 20. august 2016 kl 13.10 med flight IB2813. Avgangen ble omtrent 12 timer forsinket.

Klager fikk måltider i ventetiden, men ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet avgitt uttalelse på spansk. Nemnda behandler klager på skandinavisk og engelsk.

Nemnda bemerker

Iberia Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har svart til klageren på et språk som nemnda ikke forstår. Nemnda behandler saker på norsk, svensk, dansk og engelsk. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager ankom Madrid over tre timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn tre timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon med flere mot Condor (C-402/07) og Nelson med flere mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Iberia Airlines har verken gitt en redegjørelse eller fremlagt dokumentasjon på at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro per person.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)