

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Spørsmål om forsinkelsens lengde.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-03996

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1310 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 7. januar 2018 kl. 17.40. Flyvningen ble imidlertid forsinket med tre timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1310 fra Oslo til London - Gatwick 7. januar 2018 ble forsinket med to timer og 57 minutter ved ankomst.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) at passasjerer skal motta kompensasjon dersom de ankommer sin endelige destinasjon tre timer eller mer etter planlagt ankomsttid. Da forsinkelsen i dette tilfellet ikke overstiger tre timer, har Norwegian avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1310 fra Oslo til London - Gatwick 7. januar 2018 ble forsinket med to timer og 57 minutter ved ankomst til London.

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).

I dette tilfellet fremgår det av "movement log" at forsinkelsen var 177 minutter. Norwegian har vist til at dette var tiden for parkering av flyet ved gate. Det er imidlertid tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har begynt med en slik praksis.

I dette tilfellet har ikke Norwegian godtgjort at dørene ble åpnet tidligere enn fem minutter etter parkering av flyet. Forsinkelsen overskrider altså tre timer.

Norwegian har ikke gått nærmere inn på årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, eller fremlagt noen utdypende dokumentasjon. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen er tatt. Klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)