

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris ved forsinkelse.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-00730

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7147 fra London Gatwick (LGW) til Boston (BOS) 4. mai 2016.

Flyvningen ble først forsinket med nesten seks timer, hvor passasjerene ble sittende ombord i flymaskinen. Passasjerene ombord fikk hverken mat eller drikke. Det ble opplyst at flyet hadde vært til teknisk vedlikehold i Birmingham i en uke, og flyet ankom London Gatwick halvannen time for sent. Videre ble det opplyst om at det var noe galt med toalettene.

Klager anfører at kabinpersonalet gjemte seg foran i flyet, og at passasjerer som kontaktet crewet ble skjelt ut. Da klager henvendte seg i galley satt kabinpersonalet og spiste, og klager fikk hverken vann eller mat som etterspurt. Flere passasjerer var så urolige at de ønsket å forlate flyet. Kabinpersonalet snakket heller ikke godt engelsk.

Da flyet endelig kom av gårde, brukte kabinpersonalet lang tid med å dele ut og selge mat og drikke til sultne og tørste passasjerer. De som ikke hadde forhåndsbestilt mat, fikk ikke noe tilbud, da det ikke var mer mat igjen ombord. Etter serveringen så ikke klager mer til flyvningens kabinpersonale.

Klager krever hel eller delvis refusjon av sin billett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billettprisen. Da klager valgte å benytte seg av billetten, kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Klager har krav på refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004 dersom flyvningen er innstilt eller forsinket i mer enn fem timer, og passasjerer ikke velger å benytte seg av billetten.

Klager har kjøpt og benyttet en tjeneste, og Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

DY7147 fra London Gatwick (LGW) til Boston (BOS) 4. mai 2016 ble forsinket med over fem timer.

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).

Klager har krevd "refusjon helt eller delvis av billetten". Klager har gjennomført flyreisen, og refusjon er derfor ikke aktuelt.

Nemnda skal imidlertid også vurdere om klager har krav på standarderstatning, selv om det ikke er fremmet eget krav om dette fra klager. Begrunnelsen er at standarderstatning etter forordningen er forbrukerorientert, som det tas hensyn til under nemndsbehandlingen.

Norwegian har ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, og klagers opplysninger legges til grunn. Norwegian har ikke godtgjort at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Mye tyder derimot på at forsinkelsen skyldtes teknisk feil, som flyselskapet er ansvarlig for. Klager har derfor krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 med 600 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standarderstatning på 600 euro.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

