

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02613

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Bangkok via Oslo den 24. februar 2020. DY273 fra Kristiansand til Oslo med avgang kl 09.55 ble kansellert. Klager ble booket om til ny avgang kl 07.00, han måtte derfor ta drosje fra hjemsted til flyplass, pris kroner 440.

Klager kan ikke se at en sandstorm på Kanariøyene kan frita Norwegian fra å utbetale erstatning til andre passasjerer som ble berørt.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av drosjeutgifter kroner 440.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en gjennomgående billett fra Kristiansand til Bangkok. DY273 ble kansellert, og klager ble kostnadsfritt booket om til en tidligere flyvning. Klager rakk sin videreforbindelse og ankom endelig bestemmelsessted i henhold til reiseplanen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 og EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon), har passasjerer rett til erstatning dersom de ankommer endelig bestemmelsessted tre timer forsinket eller mer. Flyselskapene er fritatt for utbetaling av erstatning om årsaken var ekstraordinære omstendigheter.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 og EU-domstolens avgjørelse i C-11/11 (Folkerts), er endelig bestemmelsessted i en gjennomgående billett å definere som destinasjonen på den siste flyvningen i billetten.

Da klager ankom endelig bestemmelsessted uten forsinkelse, kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapene pliktig i å refundere utgifter til drosje.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning DY273 med avgang kl 09.55 ble kansellert under syv dager før avreise, og at han ble booket om til DY271 kl 07.00, to timer og 55 minutter tidligere enn opprinnelig avgang. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian på sin side hevder klager ikke har krav på standarderstatning da han ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted i henhold til opprinnelig ankomsttid.

Norwegian har til klager uttalt at flyet ble kansellert som følge av værforhold på tidligere flyvning, sandstorm. Uttalelse er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda viser til EU-forordningens artikkel 5 nummer 1 bokstav c) punkt ii) om at retten til standarderstatning bortfaller dersom passasjerene opplyses om innstillingen mellom to uker og syv dager før opprinnelig planlagt avgang og tilbys omruting slik at de kan reise høyst to timer før opprinnelig planlagt avgang og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest fire timer etter opprinnelig planlagt ankomst.

Klager ble booket om slik at han reiste kl 07.00 fra Kristiansand, dette er mer enn to timer før opprinnelig avgangstid. Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet før opprinnelig planlagt ankomst. Klager har etter dette krav på 50 % av erstatningsbeløpet, jf. forordningens artikkel 7 punkt 2 bokstav c).

Nemnda legger videre til grunn at klager krever refusjon av drosjeutgifter. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger drosjeutgiftene (kroner 440). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 300 euro.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)