

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse,
samt tvist vedrørende reklamasjonsfrist.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-03103

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Alta til Gdansk via Oslo den 13. juli 2018 på følgende reiserute:

13JUL ALF OSL 21.55 DY327

14JUL OSL GDN 07.20 DY1052

DY327 ble forsinket slik at klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tolv timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i sitt brev til klager anført at DY327 den 13. juli 2018 ble forsinket tolv timer og førti minutter grunnet bird strike på tidligere flyvning. Norwegian hevder at hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Til nemnda har Norwegian uttalt at flyselskapet ikke vil behandle klagen, da den er fremsatt for sent. Norwegian viser til Transportklagenemndforskriften §5-2: "Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest ett år etter at klageren har fremmet skriftlig reklamasjon til tjenesteyteren."

Klager sendte inn en klage til Norwegian den 13. september 2018, hvor Norwegian svarte den 20. desember 2018 med å etterspørre ytterligere informasjon da flyselskapet ikke kunne finne klagers reservasjon. Klager svarte ikke Norwegian, selv ikke etter at flyselskapet purret på den manglende informasjonen den 31. desember 2018. Norwegian har etter denne dato ikke mottatt noen ny klage fra klager.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav da klagen er fremsatt for sent.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Alta til Gdansk via Oslo den 13. juli 2018 på følgende reiserute:

13JUL ALF OSL 21.55 DY327

14JUL OSL GDN 07.20 DY1052

Nemnda legger til grunn at DY327 ble forsinket slik at klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tolv timer forsinket.

Klager fremsatte krav om standarderstatning til Norwegian 13. september 2018. Klager svarte ikke på Norwegians henvendelse om ytterligere dokumentasjon. Til nemnda har Norwegian opplyst at kravet er avvist fordi det er fremmet for nemnda mer enn ett år etter klager fremmet skriftlig klage til Norwegian. Norwegian har vist til transportklagenemndforskriften § 5-2.

Det følger av transportklagenemndsforskriften § 5-2 at klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest ett år etter at klageren har fremmet skriftlig reklamasjon til tjenesteyteren.

Klager sendte den 23. mars 2019 klage til The President of Civil Aviation Authority of the Republic of Poland, som er Transportklagenemndas ekvivalent i Polen. Klagen ble der liggende til den ble henvist fra The President of Civil Aviation Authority of the Republic of Poland til Transportklagenemnda i september 2020.

Det er nemndas klare oppfatning at fristen i transportklagenemndsforskriften § 5-2 ble avbrutt da klager sendte klagen til The President of Civil Aviation Authority of the Republic of Poland. Dette var innenfor ett år etter at skriftlig klage ble fremmet til Norwegian og klagen er derfor ikke fremmet for sent.

Nemnda tar deretter stilling til om klager har krav på standarderstatning.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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).

Norwegian har ikke kommentert årsaken til forsinkelsen. Norwegian har derfor ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemda -Fly anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

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