

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning m.m. grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

052/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 22. oktober kl. 09:00 med DY7202. Flyet ble over tre timer forsinket grunnet teknisk feil.

Klager mener at den tekniske feilen ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet, men en følge av flyselskapets operasjonelle aktivitet og dermed innenfor flyselskapets kontroll.

På samme måte som ved en kansellering har passasjerer ved lengre forsinkelser krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager hadde forhåndsbestilt glutenfri mat, men opplevde at denne ikke var om bord. Flyselskapet hadde ikke mat om bord som klager kunne spise, hun stiller seg svært kritisk til dette.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble forsinket 3 timer og 51 minutter grunnet en uforutsett teknisk feil, bakkeskade forårsaket av handlingagenten på flyplassen. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I henhold til EU-kommisjonens retningslinjer er skade på flyet påført av en tredjepart å anse som en ekstraordinær omstendighet.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flygningen fra Bangkok til Oslo ble forsinket med 3 timer og 51 minutter som følge av en skade påført flyet av Norwegians handlingagent. Skaden skjedde i Oslo, og flygningen til Bangkok ble forsinket.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Norwegian har under bl.a. henvisning til retningslinjer utarbeidet av EU-kommisjonen anført at skade påført av en tredjeperson er en ekstraordinær omstendighet. Nemnda bemerker til dette at dokumentet ikke er utarbeidet av EU-kommisjonen, men av klagenemndene i EU. Etter klage til den europeiske Ombudsmann, ble det i november 2013 presisert at dokumentet ikke er retningslinjer men utkast til liste over ekstraordinære omstendigheter. Det fremkommer av EU-kommisjonens hjemmeside at listen ikke er godkjent av EU-kommisjonen og at den ikke på noen måte kan tas som uttrykk for EU-kommisjonens syn.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegians handlingagent ikke er å anse som en tredje-part. Nemnda viser til at handlingagenten har inngått avtale med Norwegian om å gjøre nærmere avgrensede oppgaver for Norwegian.

Det foreligger ingen opplysninger om skaden og årsakene til denne. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda er videre av den oppfatning at Norwegian heller ikke har godtgjort at en forsinkelse på mer enn tre timer til klages bestemmelsessted, Oslo, ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 300 euro, jf. forordningen artikkel 7 nr. 1 bokstav c, jf. artikkel 7 nr. 2 bokstav c. (Standarderstatningen er 600 euro ved flygninger på over 3 500 kilometer. Flyselskapet kan redusere erstatningen med 50 % dersom forsinkelsen er på under fire timer).

Nemnda legger til grunn at klager ikke fikk glutenfri mat som bestilt. Dersom klager har betalt særskilt for glutenfri mat, anbefales dette refundert.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på minst 300 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Norwegian refunderer et eventuelt tillegg for glutenfri mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.