

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-02332

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85037 fra Stavanger (SVG) til Malaga (AGP) 25. juli 2017 kl. 10.45. Flyvningen ble til slutt forsinket med over fem timer. Klager hadde mottatt tekstmelding om at flyet var et par timer forsinket, men møtte likevel opp på flyplassen. Der fikk han en ytterligere tekstmelding om at flyet var forsinket med ny avgangstid cirka kl. 16.00. Som følge av dette hadde ikke klager tiltro til at flyet ville gå, og han kjøpte nye billetter med SAS.

Klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85037 fra Stavanger til Malaga 25. juli 2017 ble forsinket med fem timer og 14 minutter.

Ved forsinkelser som overstiger fem timer er flyselskapet forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av billetten. Klager valgte å få sine Norwegian-billetter refundert og kjøpte nye billetter. Norwegian har allerede refundert kroner 1 618 for klagers billetter med Norwegian.

Norwegian sendte to tekstmeldinger til passasjerene kl. 07.48 og 08.40 med informasjon om forsinkelsene. Norwegian henviser til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 2 hvor det fremgår at bestemmelsens første ledd kun får anvendelse dersom passasjerer møter til innsjekking. Klager har bekreftet reservasjon på flyvningen, men sier selv at han ikke møtte opp til innsjekking. Norwegians flyvning D85037 var for øvrig kun forsinket og ble ikke kansellert. Kun ved innstilling er passasjerer ikke forpliktet til å møte til innsjekking i henhold til artikkel 3 i EU-forordningen.

Klager møtte aldri opp til innsjekking og er dermed ikke berettiget til standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D85037 fra Stavanger til Malaga 25. juli 2017 ble forsinket med fem timer og 14 minutter.

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).

Klager har fått refundert sine ubenyttede Norwegian-billetter.

Dersom EU-forordningen skal få anvendelse, er det i forsinkelsestilfellene en forutsetning at den reisende har møtt til innsjekking, jf. forordningen artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. artikkel 1.

I dette tilfellet møtte ikke klager til innsjekking, men bestilte nye billetter med SAS etter å ha vært i kontakt med Norwegians generelle informasjonsdesk på flyplassen. Nemnda mener at det må kreves at den reisende faktisk møter opp til innsjekking. Først i innsjekkingsskranken blir den reisende registrert, hvor det kan vurderes hvilke muligheter som foreligger.

Nemnda kan derfor ikke se at EU-forordningen i dette tilfellet kommer til anvendelse. Hvorvidt forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått, er det derfor ikke nødvendig for nemnda å vurdere.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)