

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Mistet videreforbindelse.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04710

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medpassasjerer skulle reise med DY363 fra Evenes til Oslo og deretter med D8209 fra Oslo til London den 1. november 2019. Flyet fra Evenes skulle lande i Oslo kl. 17.25, mens flyet videre til London hadde avgang kl. 18.10. Planlagt ankomst i London var kl. 19.30. Flyvningen DY363 ble imidlertid 47 minutter forsinket, slik at reisefølget mistet videreforbindelsen. Klager har oppgitt at de ankom London først kl. 09.33 den 2. november.

Klager anfører at det også var en forsinkelse på turen de tok fra London til Evenes den 28. oktober 2019, og at kravet i forbindelse med den turen ble sendt inn til det alternative tvisteløsningsorganet i Storbritannia. Klager bestrider at kravet i forbindelse med returreisen fra Evenes til London også er blitt sendt inn til tvisteløsningsorganet i Storbritannia.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i svaret til sekretariatet oppgitt at passasjerer tidligere har sendt inn klagen til ADR i Storbritannia, og at Norwegian venter på bankopplysningene for å kunne gi utbetaling.

I svaret overfor klager har Norwegian oppgitt at forsinkelsen på DY363 fra Evenes til Oslo skyldtes ATC-restriksjoner.

Nemnda bemerker

Sekretariatet har gitt Norwegian muligheten til å komme med et nytt tilsvarende eller en kommentar til klagers kommentar om at han ikke har sendt inn krav i forbindelse med

samme flyvning til tvisteløsningsorganet i Storbritannia. Norwegian har ikke kommet med noen kommentar til dette eller et nytt tilsvare i saken.

Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger dermed til grunn at klager hadde en gjennomgående billett fra Evenes til London via Oslo og at han ankom endelig bestemmelsessted 14 timer 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. 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)*.

I svaret til klager har Norwegian oppgitt at flyvningen DY363 fra Evenes til Oslo ble forsinket som følge av ATC-restriksjoner. Selskapet har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på dette. Nemnda er dermed av den oppfatning at selskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed rett på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1200 euro i standarderstatning til klager så fremt ikke klager allerede har fått utbetalt erstatning i forbindelse med reisen fra Evenes til London via Oslo.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)