

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00365

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til New York 4. februar 2016 kl. 17.25 med DY7001.

Denne flyvningen ble forsinket med ca. 10 timer og klager fikk beskjed om at det var på grunn av strukturelle skader.

Klager mistet sin videreforbindelse på grunn av forsinkelsen. Det var ingen representanter i terminalen fra Norwegian som de kunne spørre om hjelp. Klager ønsker en refusjon for forsinkelsen.

Klage krever refusjon av de tre billettene som er kjøpt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7001 den 4. februar 2016 fra Oslo til New York ble forsinket med 9 timer og 43 minutter grunnet strukturelle skader på flymaskinen. Dette er en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv med rimelige tiltak.

Norwegian beklager manglende informasjon på flyplassen. Siden klager har benyttet seg av sin billett kan ikke Norwegian refundere denne flybilletten.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

DY7001 fra Oslo til New York 4. februar 2016 ble forsinket med 9 timer og 43 minutter.

Klager har krevd refusjon av billettprisen grunnet forsinkelsen. Klager har ikke uttrykkelig krevd standarderstatning, men hans klage bærer preg av at han ikke forstår norsk, og han har likevel fylt ut skjemaet. Slik nemnda forstår klagen, ønsker klager å forfølge eventuelle krav han måtte ha som følge av forsinkelsen. Det fremgår av klagen: "If I have

made any mistakes filling out this form, please reach out to me. I would like to pursue this." Nemnda vektlegger ikke at et krav om standarderstatning ikke er uttrykkelig nevnt.

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 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).

Norwegian har angitt at forsinkelsen skyldtes "strukturelle skader". Dette er ikke nærmere beskrevet eller dokumentert. Nemnda kan ikke se at flyselskapet har sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Etter nemndas syn har klager og hans reisefølge krav på standarderstatning på 600 euro i henhold til forordningen.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av billettene.

Klager har videre påpekt at de ikke mottok noen informasjon om forsinkelsen mens de ventet på flyplassen, noe som var svært stressende da han reiste med sin gravide kone og to år gamle datter, og det var ingen representanter fra flyselskapet til stede på terminalen. Norwegian har ikke kommentert påstanden. Passasjerer har krav på å motta informasjon fra flyselskapet dersom forsinkelsen er på minst to timer, jf. forordningen artikkel 14 nr. 2. Nemnda legger derfor til grunn at Norwegian har brutt sin informasjonsplikt. Brudd på informasjonsplikten gir imidlertid ikke i seg selv grunnlag for kompensasjon for påførte ulemper.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager og hans reisefølge med 600 euro pr. person.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)