

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2016-00909

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Madrid den 20. august 2016 kl 13.10 med flight IB2873. Avgangen ble over tolv timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, men mottok forpleining i ventetiden. Klager mistet en forhåndsbestilt taxi som følge av forsinkelsen.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet svart på spansk. Nemnda behandler saker på skandinavisk eller engelsk.

Nemnda bemerker

Iberia Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har svart til klageren på et språk som nemnda ikke forstår. Nemnda behandler saker på norsk, svensk, dansk og engelsk. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager ankom Madrid over tre timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn tre timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon med flere mot Condor (C-402/07) og Nelson med flere mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap som følge av forsinkelsen.

Iberia Airlines har verken gitt en redegjørelse eller fremlagt dokumentasjon på at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person.

Forordningen regulerer ikke særskilt tapet knyttet til forhåndsbetalt taxi. Siden standarderstatningen overstiger dette tapet, ser imidlertid ikke nemnda det som nødvendig å vurdere om klageren har rett til å få dekket dette på annet grunnlag enn forordningen, jf artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)