

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket flyvning.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00291

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bangkok til Oslo den 19. januar 2016 kl.09:00.

Grunnet tekniske problemer ble flyvningen forsinket til neste dag. Det ble ikke delt ut vouchers, og klager med reisefølge måtte dekke utgiftene til mat selv.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, og refusjon av utgifter til mat og drikke.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle ASA har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Flyvningen med DY7202, fra Bangkok til Oslo den 19. januar ble forsinket med 18 timer og 6 minutter grunnet indikasjon på teknisk feil. Dette resulterte i at det måtte foretas en teknisk inspeksjon, som igjen førte til obligatorisk hviletid for besetningen.

Dette var en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås, og Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon. Dette følger av EU-domstolens dom C – 549/07 Wallein – Hermann.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Norwegian ved nemndas e-post av 27. april 2016 med frist til 13. juni 2016 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at flygningen ble forsinket med 18 timer og 6 minutter som følge av teknisk feil.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning. Unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans – KLM.

Klagerne har etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Ved forsinkelser skal passasjerene tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom Norwegian ikke overholdt forpliktelsen, og klagerne ble påført utgifter til mat/forfriskninger, anbefaler nemnda at Norwegian erstatter klagerens utgifter. Utgiftene må sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bankutskrift eller på annen måte.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person samt erstatter eventuelle utgifter til måltider og forfriskninger.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)