

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse samt kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

703/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for forsinkelse samt kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise Oslo - New York t/r med Norwegian for reise 2. - 10. juni 2013. Det ble ved bestilling annonserte at ruten skulle flys med Norwegians nyinnkjøpte fly, Dreamliner, men klager endte opp med å reise med en annen flytype uten underholdningstilbud om bord. I tillegg var flyet over fem timer forsinket på utreisen.

Klager ble ikke informert om tidsforskjell før avreise, han og hans reisefølge mistet derfor en dags arbeidsinntekt hver på returen. På klagers billett står det at de skulle lande i Oslo kl. 10:20 den 10. juni. Dette stemte ikke.

Klager stiller seg svært kritisk til at Norwegian har solgt han et produkt de ikke kunne levere. Mat og service om bord var elendig. Klager krever kompensasjon i form av refusjon av flybillettene. Videre krever klager erstatning for tapt arbeidsinntekt, samt refusjon av telefonutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 var forsinket 4 timer 56 minutter grunnet sent ankommet fly. Flyet som kom fra Bangkok ble forsinket som følge av manglende merking, et krav som kom fra Thailandske myndigheter like før avgang fra Bangkok. I tillegg var det problemer med catering, og det var restriksjoner i luftrommet.

Da det den 20. mars ble klart at Dreamliner imidlertid ble satt på bakken, informerte Norwegian passasjerene om at en annen flytype nå ville operere ruten, Hi Fly. De passasjerene som ønsket det kunne avbryte reisen mot full refusjon, eller endret avreisedatoene.

På klagers billett står det at avreise fra New York var 10. juni kl. 21:00. Tidspunkt vil alltid være oppgitt i lokaltid, og med tidsdifferansen landet klager i Oslo kl. 10:20 den 11. juni. Det er ikke mulig at et fly som tar av fra New York om kvelden kan lande på morgenen i Oslo samme dag.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon eller refusjon av benyttede billetter.

Norwegian ønsker å refundere klagers telefonutgifter, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av klagers billett at avreise fra New York er 10. juni 2013. Ankomst Gardermoen er oppgitt til 10.20. Det er vanlig å oppgi lokal tid i billetter/reisebekreftelser. Sett hen til at Norge ligger foran USA i tid, burde det etter nemndas vurdering fremstå som klart at ankomst Gardermoen var den 11. juni. At klager misforstod dette, kan ikke Norwegian lastes for.

Klager har krevd refusjon av billettene og erstatning som følge av forsinkelsen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klagerne kom frem til Oslo 4 timer og 56 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes «sent ankommet fly som følge av forsinkelse på forutgående avgang på grunn av manglende merking, et krav som kom fra thailandske myndigheter rett før avgang, problemer med catering samt restriksjoner i luftrommet». Forklaringen er ikke underbygget ved dokumentasjon.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen således gir rett til standarderstatning på 600 euro per person.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 /Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Norwegian har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som er mulig for å unngå tapet, jf. ovenfor.

Klager har krevd erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Det er uklart for nemnda om klagerne kunne ha arbeidet deler av dagen selv om flyet hadde ankommet på planlagt tidspunkt (11.

juni kl. 10.20). En eventuelt rett erstatning ville uansett gått inn i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi-Fly. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen hadde rett til prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Klagerne gjennomførte flygningen. De ble således fraktet til bestemmelsesstedet og har ikke rett til tilbakebetaling av billettprisen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler videre at klager gis et prisavslag på 10 %.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.