

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

908/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Alicante den 6. oktober 2010 kl. 20:20 med DY5505. Avgangen ble forsinket over fem timer.

I ventetiden fikk klager kun en matkupong på kroner 122. Han ble ikke informert om sine rettigheter, og informasjonen var mangelfull.

Klager mener sykdom blant crew ikke kan anses å ligge utenfor Norwegians kontroll, og han stiller seg kritisk til at flyselskapet ikke har bedre beredskap for sykdom eller andre uforutsette hendelser.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5505 ble forsinket 5 timer og 7 min grunnet mangel på crew, det vises til fremlagt logg.

Den 5. oktober måtte et av Norwegians fly på vei fra Ålborg til Alicante foreta en ikke planlagt landing i Amsterdam på grunn av sykdom hos styrmann. Norwegian har ikke base eller standby crew i Amsterdam, og som følge av restriksjoner vedrørende take-off og landing fikk ikke flyet fortsette før neste dag. Dette skapte forsinkelse i Norwegians ruteprogram til Alicante den 6. oktober.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian mener årsaken til uregelmessigheten var utenfor flyselskapets kontroll, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Flygningen ble forsinket med over fem timer.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen var en ettervirkning av en uplanlagt landing i Amsterdam dagen før pga. plutselig sykdom hos kapteinen.

Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Norwegian plikter i den foreliggende situasjon å informere passasjerene om deres rettigheter, jf. forordningen artikkel 14. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian ikke oppfylte sin informasjonsplikt.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet å tilby gratis mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager har opplyst at de mottok en matkupong på 122 kroner. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er enig i at det er for lite for en fem-timers forsinkelse. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter til mat. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer eller lignende, anbefaler flertallet at klagerne utbetales ytterligere kr 300.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at en eventuell utgift må dokumenteres, og er ikke enig i flertallets subsidiære løsning.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter til mat, eventuelt kr 300, dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer eller lignende.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.