

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Anført feilinformasjon fra Norwegian i tilknytning til videreforbindelse.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-03735

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

15. juli 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY4140 fra Bergen til Stockholm, og deretter med DY7005 fra Stockholm til New York. Planlagt ankomst i New York var kl. 20.05 den 15. juli 2019. Flyvningen DY4140 ble imidlertid forsinket. Klager anfører at Norwegians kundesenter opplyste om at flyet fra Stockholm til New York ikke kunne vente på flyet fra Bergen. Klager anfører at det imidlertid viste seg i etterkant at flyet fra Stockholm faktisk hadde ventet på flyet fra Bergen.

Klager anfører at de etter tre timer med mye diskusjon med Norwegians kundesenter, fikk nye billetter med flyvninger neste dag, 16. juli 2019.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per passasjer, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av flere oppfordringer ikke avgitt uttalelse i saken. I svaret til klager har Norwegian vist til en annen flyvning fra Bergen, og de har oppgitt at flyvningen DY7005 fra Stockholm til New York ble 20 minutter forsinket som følge av lufttrafikkrestriksjoner.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at flyvningen DY4140 fra Bergen til Stockholm ble såpass forsinket at klager og medpassasjeren ikke ville ha rukket videreforbindelsen dersom

flyet ikke kunne vente på dem. Da klager fikk beskjed om at flyet ikke ville vente, måtte de omrutes til nye flyvninger med avgang dagen etter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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 ikke gitt noen redegjørelse eller fremlagt noen dokumentasjon på at forsinkelsen av DY4140 fra Bergen til Stockholm skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 600 euro per person, totalt 1200 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1200 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)