

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

058/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 9. juni 2013 kl. 17:30 med DY7001. Flyet ble over tre timer forsinket. Klager mener teknisk svikt hos flyselskapet gir grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager hadde bestilt reise med nye Dreamliner, flyet ble erstattet med en Airbus.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person. Videre krever klager prisavslag for bytte av flytype.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 3 t 18 min som følge av uforutsett teknisk problem. Hendelsen oppstod på vei fra Bangkok til Oslo. Det vises til fremlagt teknisk rapport fra Hi-fly som opererte avgangen.

Det ble vurdert å kjøpe billetter med andre flyselskap, men da forsinkelsen viste seg å ikke bli langvarig ville denne løsningen ikke kommet passasjerene til fordel.

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.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre kommer det frem at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør en ekstraordinær omstendighet dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll. Hendelser som ikke

er en del av Norwegians normale virksomhet er hendelser som ikke forekommer gjentakende ved drift av flymaskinen.

Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene selskapet opplevde på denne flyvningen oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold. Uregelmessigheten var utenfor Norwegians kontroll og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon. Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda har tidligere behandlet flere klager på denne flygningen. Nemda viser til sak 511/13F (FLYKN-2013-511) som er vedlagt. Nemnda finner ikke grunnlag for annet syn i herværende sak, 058/14F (FLYKN-2014-58). Klagerne i sak 058/14F (FLYKN-2014-58) har imidlertid krevd prisavslag, og nemnda anbefaler at prisavslag gis.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 10 % av billettprisen. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.