

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01372

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 23. november 2017 kl. 09.00 lokal tid. Flyvningen ble kansellert to ganger, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om utbetaling av to standardkompensasjonsbeløp, samt refusjon av sine utgifter til hotellovernatting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 23. november 2017 ble kansellert. Det ble satt opp ny flyvning neste dag, DY7953 til Oslo, men også denne ble kansellert. Berørte passasjerer ble booket om til ny avgang, DY7202 fra Bangkok til Oslo 24. november. Denne flyvningen ble forsinket med én time og 51 minutter. Alle avgangene ble operert av flymaskin LN-LNF.

Selskapet anfører at de allerede har utbetalt kompensasjon til klager. De har også imøtekommet klagers krav om refusjon av utgifter til hotell. I henhold til EU-kommisjonens tolkningsveiledning av EU-forordningen skal flyvningene anses som én sammenhengende forsinkelse ved ankomst. Norwegian anfører derfor at klager bare har krav på kompensasjon for én flyvning. Selskapet avviser på denne bakgrunn klagers krav om ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 23. november 2017 kl. 09.00 ble kansellert. Det er opplyst at det ble satt opp en ny flyvning, DY7953, til Oslo dagen etter. Denne ble også kansellert. Berørte passasjerer ble derfor ombooket igjen til ny avgang DY7202 fra Bangkok til Oslo. Norwegian har opplyst at denne ble forsinket med én time og 51 minutter.

Norwegian har akseptert å betale standarderstatning med 600 euro. Norwegian har videre akseptert å betale klagers hotellregning på 9695 THB. Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på ytterligere standarderstatning som følge av ny kansellering og forsinkelse ved omrutingen.

Klager har opplyst at ny flyvning ble forsinket flere ganger både den 24. og 25. november, og at endelig avgang var kl. 03.00 den 25. november 2017. Norwegian har ikke kommentert dette, eller gitt informasjon om på hvilket tidspunkt flyvningene opprinnelig var planlagt og når flyvingen faktisk gikk. Nemnda legger derfor klagers fremstilling til grunn.

Nemnda påpeker at kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvingen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

Norwegian har ikke godtgjort hvorfor omrutingsflyvningen ble kansellert og deretter forsinket, eller fremlagt dokumentasjon som gjør det mulig å etterprøve dette. Etter nemndas syn er det derfor ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, eller at alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at klager har krav på ytterligere standarderstatning på 600 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere standarderstatning til klager med 600 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)