

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Omdirigering via annen flyplass. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvare.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04224

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med D85341 fra Evenes til Alicante den 3. juli 2019. Planlagt avgang fra Evenes var kl. 20.55, og planlagt ankomst i Alicante var kl. 01.50. Flyet ble imidlertid forsinket fra Evenes. Klager har opplyst at faktisk avgang var like etter midnatt. Etter ca. to timers flyvning fikk de beskjed om at flyet ville lande i København. Klager har opplyst at de landet på Kastrup ca. kl. 02.30, og at flyet skulle gå videre derfra til Alicante rundt kl. 05.00. Flyet gikk imidlertid fra København først rundt kl. 07.30. Klager ankom Alicante ca. kl. 10.30, altså mer enn åtte timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 600 euro, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke inngitt tilsvare i saken.

I svaret til klager har Norwegian oppgitt at flyvningen D85341 ble åtte timer og 32 minutter forsinket som følge av uforutsette problemer med eksterne systemer.

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 klager og medpassasjerer ankom Alicante mer enn åtte timer forsinket.

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 i sitt svar til klager oppgitt at forsinkelsen skyldtes problemer med eksterne systemer, noe som kan tyde på at det forelå omstendigheter utenfor selskapets kontroll. Norwegian har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon overfor nemnda som viser at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 800 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)