

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av kostnader til nye flybilletter ved forsinkelse.

Dato

21.06.2018

Saksnummer

2017-03179

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7052 fra Orlando (MCO) til Oslo lufthavn (OSL) 1. november 2017 kl. 22.15 (lokal tid). Planlagt ankomsttid i Oslo var 2. november 2017 kl. 11.40 (lokal tid). Flyvningen ble forsinket, og klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 2 400 euro for fire passasjerer.

Klager hadde opprinnelig billetter med Finnair fra Oslo til Helsinki (HEL) og videre til Tallinn (TLL) med avreise fra Oslo 2. november kl. 13.15. På grunn av forsinkelsen mistet klagerne denne flyvningen, og måtte kjøpe nye billetter til 478,75 euro. Klager har fremsatt krav om refusjon av denne kostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7052 fra Orlando til Oslo 1. november 2017 ble forsinket med tre timer og 30 minutter ved ankomst til Oslo.

Norwegians kundeserviceavdeling har utbetalt til klager en kompensasjon på 300 euro pr. person, totalt 1 200 euro for fire passasjerer. Siden forsinkelsen var mellom tre til fire timer, kan erstatningen avkortes med femti prosent på reiser over 3 500 kilometer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 bokstav c.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av transportkostnader etter ankomst til Oslo. Det følger av EU-forordningen artikkel 12 at dersom passasjerene har krav på erstatning på annet grunnlag, og standardkompensasjonen overstiger denne summen, utbetales kun standarderstatningen. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers ytterligere krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7052 fra Orlando til Oslo 1. november 2017 ble forsinket med tre timer og 30 minutter ved ankomst til Oslo. Norwegian har utbetalt standarderstatning til klager med 300 euro.

Når forsinkelsen ved ankomst er mindre enn fire timer for en reise på mer enn 3 500 kilometer, som omfatter en tredjelandslufthavn, kan kompensasjonen reduseres med femti prosent, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 og praksis fra EU-domstolen, C-402/07 og C-432/07. Kompensasjonen skal derfor beløpe seg til 300 euro per passasjer. Nemnda kan derfor ikke anbefale at ytterligere standardkompensasjon utbetales til klager.

Videre har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter til 478,75 euro. Hun hadde opprinnelig billett med Finnair fra Oslo til Helsinki 2. november 2017, som de ikke rakk. Hun hadde altså ikke gjennomgående billett, og Norwegian hadde ikke noen plikt til å omrute klager videre til endelig reisemål. Utgiftene til nye flybilletter anses derfor ikke som utgifter til omruting etter forordningen artikkel 8.

Nemnda bemerker at klager i dette tilfellet har beregnet for kort tid til neste flyvning, slik at det ikke er aktuelt å kompensere henne for denne utgiften.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at Norwegian utbetaler mer enn de 1 200 euro som allerede er utbetalt til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)