

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.
Spørsmål om beregning av forsinkelsens lengde.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-01226

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82807 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 24. november 2016 kl. 18.10. Klager anfører at flyvningen ble mer enn tre timer forsinket.

Klager anfører at Norwegians dokumentasjon i saken er uriktig og strider mot informasjon fra kundeveileder på stedet, samt hva som fremgikk av skjermene på flyplassen. Klager står fast ved sin anførsel om at flyvningen ble mer enn tre timer forsinket, og krever følgelig standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London - Gatwick 24. november 2016 ble forsinket med to timer og 58 minutter.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon-dommen) at flyselskapene er unntatt fra sin erstatningsplikt når forsinkelsen er under tre timer. Da forsinkelsen i denne saken kun er to timer og 58 minutter, er Norwegian følgelig unntatt fra sin erstatningsplikt.

Norwegian avviser følgelig klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

D82807 fra Oslo til London - Gatwick 24. november 2016 ble forsinket. Klager hevder at flyvningen ble mer enn tre timer forsinket, og at dokumentasjonen som er fremlagt av Norwegian er konstruert.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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 nr. 3, jf. 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).

Det er det faktiske ankomsttidspunktet sett i forhold til planlagt ankomsttidspunkt som er avgjørende for retten til standarderstatning.

Nemnda viser til fremlagt "Movement log" fra 24. november 2016. Det fremgår av denne at ATA (actual time of arrival) er 178 minutter. Det betyr en forsinkelse på to timer og 58 minutter.

Klager har henvist til at informasjonen strider med informasjon som ble gitt av kundeveileder på stedet og av det som fremgikk på skjermene. Klager har ikke redegjort nærmere for hvilken informasjon som ble gitt. Nemnda kan ikke se at klager har godtgjort at Norwegians dokumentasjon er feilaktig, noe nemnda også anser som lite trolig.

Forsinkelsen var under tre timer, og klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda- fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)