

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00979

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer reiste med DY7002 fra New York til Oslo og deretter med DY1040 fra Oslo til Krakow. Avgang fra New York var kl. 22.05 den 21. september 2019, mens planlagt ankomst i Krakow var kl. 15.05 den 22. september 2019. Flyvningen DY7002 gikk som normalt, men DY1040 ble over fire timer forsinket.

Klager viser til at andre passasjerer som reiste med samme flyvning, har mottatt standarderstatning fra Norwegian. Klager påpeker at Norwegian viser til feil flyvning i tilsvaret til nemnda. I svaret overfor ham har selskapet anført at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, uten å forklare dette nærmere.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I tilsvaret til nemnda har Norwegian anført følgende:

DY7002 fra New York til Oslo den 21. september 2019 ankom Oslo med en forsinkelse på 15 minutter. Følgelig gir ikke forsinkelsen rett til standarderstatning.

I svaret til klager har Norwegian anført følgende:

DY1040 fra Oslo til Krakow den 22. september 2019 ble fire timer og 45 minutter forsinket. Flyvningen ble forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter, nærmere bestemt en inspeksjon av flymaskinen som følge av en mulig teknisk feil. Ingen teknisk feil ble funnet, og flymaskinen ble satt tilbake i drift.

Nemnda bemerker

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).

Overfor nemnda har Norwegian inngitt tilsvaret for flyvningen DY7002. Klager har påpekt at klagen gjelder flyvningen DY1040 og ikke DY7002, og selskapet er blitt gjort oppmerksom på dette. Norwegian har likevel ikke inngitt noen ny kommentar. Overfor klager har Norwegian oppgitt at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, uten å dokumentere dette. Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke se at det er godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 1200 euro i standarderstatning til klager.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)