

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved forsinkelse.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00223

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 5. januar 2017. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin forhåndsbestilte transport med tog. På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro, samt refusjon av togbillett på kroner 307.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo lufthavn ble forsinket med en time og 41 minutter. Flyvningen skulle lande kl. 01.05, men landet først kl. 02.38. Selskapet viser til fremlagt logg.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) er flyselskapene unntatt fra sin erstatningsplikt i de tilfeller hvor forsinkelsen ikke overstiger tre timer. Norwegian avviser på dette grunnlag alle klagers fremsatte erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 5. januar 2017.

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).

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

Norwegian hevder at forsinkelsen var en time og 41 minutter, og at planlagt ankomsttid var 6. januar 2017 kl. 01.05 lokal tid. Norwegian har fremlagt "Movement log" fra 5. januar 2017. Det fremgår av denne loggen at flyvningen hadde en mellomlanding i Ankara, og at faktisk ankomsttidspunkt i Oslo var kl. 02.48.

Klager har imidlertid fremlagt billett som viser at planlagt avgang fra Bangkok var 5. januar 2017 kl. 09.00, med planlagt ankomsttid Oslo kl. 15.05. Klager har påpekt at faktisk ankomsttid var 6. januar 2017 kl. 02.03.

For nemnda er det sannsynlig at det her må være noe feil med den dokumentasjonen som Norwegian har fremlagt i saken. Norwegians svar til klager datert 12. januar 2017 tyder etter nemndas syn på at det har vært en forsinkelse ved flyvningen som ikke kommer tydelig frem av Movement log. Det fremgår av svaret at flyvningen ble omdirigert "due to strong headwinds". Nemnda mener at det må legges til grunn at flyvningen ble omdirigert til Ankara, som igjen førte til at flyet ankom Oslo mer enn ti timer forsinket.

Norwegian har ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen, og har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen med 600 euro.

Klager har videre krevd dekket togbillett. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken. Klager får altså ikke dekket togbilletten i tillegg til standarderstatningen.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Josefin Rydberg (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)