

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinket ankomst på bestemmelsesstedet. Klager fikk beskjed om at flyvningen var kansellert, men flyet gikk likevel.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-00838

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY760 fra Oslo til Trondheim den 23. februar 2020. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 16.20 og ankomme Trondheim kl. 17.15. Kvelden før avreise fikk klager SMS fra Norwegian med beskjed om at flyvningen var kansellert. Hun ble booket om til DY742 fra Oslo til Trondheim den 24. februar, med avgang kl. 08.00 fra Oslo. Hun ankom derfor Trondheim mer enn 15 timer forsinket.

Da klager klaget til Norwegian i ettertid, fikk hun beskjed om at flyvningen DY760 hadde gått som normalt likevel og ankommet Trondheim med kun ett minutts forsinkelse. Klager stiller seg undrende til at hun aldri mottok noen beskjed om at flyvningen var gjenopprettet.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved forsinkelser på over tre timer, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon). Ettersom forsinkelsen i denne saken er på under tre timer, har klager ikke krav på standarderstatning.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon og opplysningene i saken til grunn at klager fikk beskjed om at flyvningen DY760 den 23. februar 2020 var kansellert. På bakgrunn av dette ble hun omrutet med DY742 neste dag.

Flyvningen DY760 ble imidlertid gjenopprettet og gikk som normalt, men klager mottok ikke beskjed om dette.

Klager har henvendt seg fire ganger til Norwegian med sin klage, uten at Norwegian har svart på spørsmålet om hvorfor hun i første omgang ble omrutet, og ikke fikk beskjed om at den opprinnelige flyvningen likevel gikk. Heller ikke i tilsvaret har Norwegian svart på den aktuelle problemstillingen.

Nemnda mener derfor at det må legges til grunn at klager ble nektet ombordstigning i forordningens forstand når det gjelder den opprinnelige flyvningen. Flyselskapet skal da i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi passasjeren erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7. Klager har rett til 250 euro i standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro i standarderstatning til klager.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)