

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-01315

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82829 fra Stavanger (SVG) til London - Gatwick (LGW) 20. januar 2018 kl. 09.05. Han hadde også bestilt videreforbindelse fra London til Salzburg (SZG) med D82850 senere samme dag. Flyvningen fra Stavanger til London ble kansellert. Da klager kontaktet Norwegian pr. telefon ble han tilbudt omruting en uke senere eller omruting med annen reiserute. Klager valgte det sistnevnte alternativ, noe som medførte at han mistet sin planlagte avtale i London.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82829 fra Stavanger til London 20. januar 2018 ble kansellert på grunn av teknisk feil. Klager hadde opprinnelig videreforbindelse til Salzburg med ankomst kl. 18.50. Da flyvningen fra Stavanger til London ble kansellert, ble klager booket om til en ny flyvning direkte fra Stavanger til Salzburg, DY1630 kl. 06.40. Med denne omrutingen ankom klager sin endelige destinasjon ni timer før sin opprinnelige ankomsttid. Norwegian anser dette som et rimelig tiltak.

Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning D82829 fra Stavanger til London 20. januar 2018 ble kansellert. Klager ble omrutet direkte til Salzburg, og ankom endelig ankomststed ni timer før planlagt tid.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Norwegian har opplyst at kanselleringen var av tekniske årsaker. Nemnda bemerker at tekniske feil ikke som ekstraordinære omstendigheter. Norwegian har likevel avslått å utbetale standarderstatning. Det er vist til at klager ble omrutet direkte fra Norge til Salzburg med en tidligere flyvning, slik at klager ankom ni timer tidligere enn opprinnelig planlagt.

Nemnda bemerker at artikkel 5 og 7 ikke inneholder bestemmelser som fritar flyselskapet for standarderstatning selv om det er truffet tiltak om omruting. I henhold til artikkel 7 nummer 2 bokstav a kan imidlertid erstatningen reduseres med femti prosent dersom klager ikke blir mer enn to timer forsinket til endelig ankomststed.

Klager hadde opprinnelig et møte i London, som ikke ble noe av som følge av omrutingen. Klager hadde altså et selvstendig formål med mellomlandingen i London. Det er ikke angitt noe tap i denne forbindelse.

Nemnda mener at Norwegian skal betale standarderstatning til klager etter forordningen med 250 euro, som skal reduseres med prosent på grunn av tidlig ankomst, jf. artikkel 7 nummer 2 bokstav a.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager 125 euro i standarderstatning for kanselleringen.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)