

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket ankomst.

### Dato

16.02.2023

### Saksnummer

2022-01950

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians avgang D83240 fra Oslo til København den 28. juni 2022. Planlagt ankomst var kl. 19.50, men flyet ble forsinket og de ankom København med en forsinkelse på mer enn 3 timer. Klager har fremsatt et krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen, men Norwegian har avvist hans krav og anført at forsinkelsen var på 2 timer og 58 minutter forårsaket av trafikkreguleringer i luftrommet og dermed utenfor flyselskapets kontroll. Klager anfører at Norwegian har gitt feil informasjon i sin app og opplyst en ankomst kl 22.10, hvilket ikke stemte. Klager viser til Flightradar der ankomsttiden er 22.51 (UTC tid) ved gate. Deretter skulle flyet kobles til broen og dørene åpnes. Dette tok flere minutter.

Til Norwegians svar til nemnda anfører klager at flyselskapet ikke har dokumentert årsaken til forsinkelsen på foregående flyvning. En diskusjon mellom personalet ved gate og noen av passasjerene medførte også en ytterligere forsinkelse av klagers flyvning og dette har Norwegian ikke kommentert.

Det er etter klagers mening ingen tvil om at forsinkelsen oversteg 3 timer og at han dermed har krav på standarderstatning,

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning D83240 ankom København den 28. juni 2022 med en forsinkelse på 2 timer og 58 minutter. Det vises til trafikkloggen der flyets ankomst tid (Actual Time of Arrival - ATA) er kl. 20.48 UTC som tilsvarer kl. 22.48 lokaltid. Videre viser trafikkloggen at klagers fly var forsinket på foregående flyvning inn til Oslo og at det ble informert om dette til passasjerene.

Norwegian avviser derfor klagers krav om standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 og EU-domstolens dom i sak C-402/07 (Sturgeon).

## Nemnda bemerkjer

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).

D83240 hadde ifølge dokumentasjonen i Norwegians tilsvar til nemnda planlagt ankomsttid i København kl. 19.50 lokal tid. Flyet hadde en faktisk ankomsttid kl 22.48, dvs 2 timer og 58 minutter forsinket. Nemnda kan ikke se at Norwegian har presisert om dette var tidspunktet flyet parkerte ved gaten eller da døren ble åpnet. Det er tidspunktet for når dørene åpnes og passasjerene kan forlate flyet som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Dette er fast praksis i nemnda og også den praksis som dansk nemnd følger. Ettersom Norwegian ikke har forklart eller dokumentert nærmere hvilket tidspunkt døren på flyet ble åpnet, legges det fem minutter til «actual time of arrival». Nemnda kommer med dette frem til at forsinkelsen var på 3 timer og 3 minutter. Nemnda finner ikke at Norwegian har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette rett på standarderstatning på 250 euro for forsinkelsen av D83240 den 28. juni 2022.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager.

## Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

