

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1390/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ha reist fra New York til Oslo 8. august 2015 kl. 21:35 med DY7002. Flyvningen ble forsinket på grunn av birdstrike på tidligere strekning fra Oslo til New York. Dette ble gitt beskjed om til klager på melding og ny tid var da satt til kl. 05:30. Klager ringte Norwegian og de kunne tilby ny billett mandag i stedet for søndag morgen, noe klager takket nei til. Norwegian var heller ikke behjelpelig til å booke hotell eller om til et annet flyselskap.

Det kommer en ny melding fra Norwegian hvor de ber passasjerer møte opp til opprinnelig avgangstid. Norwegian sine representanter på flyplassen kunne ikke hjelpe med hotell, andre utgifter eller gi klager passasjerrettighetene. De mottok matkupper på 18 dollar hver.

Klager kom om bord kl. 05:50 og landet på Gardermoen kl. 18:42, 7 timer og 32 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Totalt kr 1.200 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 fra New York til Oslo den 8. august 2015 ble forsinket med 7 timer og 39 minutter, da flyet fikk fugl i motoren, på avgangen før, DY7017 fra Bergen til New York. Flyet måtte gjennomgå inspeksjon, som pålagt etter et slikt tilfelle.

Passasjerene fikk forpleining i ventetiden.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon på birdstrike fra Norwegian.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 7 timer og 39 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til at forsinkelsen skyldtes nødvendig ettersyn/reparasjon av flyet etter kollisjon med fugl. Kollisjon med fugl må etter nemndas vurdering anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Ved lengre forsinkelser plikter Norwegian å informere passasjerene om deres rettigheter, herunder gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klagerne har opplyst at de ikke fikk noen informasjon om rettighetene sine. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke overholdt informasjonsplikten i henhold til EU-forordningen artikkel 14.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotell dersom overnatting er nødvendig. Nemnda antar at man i dette tilfellet vurderte det slik at det ikke var tid til overnatting. Klagerne burde imidlertid blitt informert om dette.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.