

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00254

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Barcelona 14. oktober 2015 kl. 19:45 med DY5171 og retur den 21. oktober kl. 15:45 med DY5170.

Flyvningen til Barcelona ble forsinket og klager ankom kl. 00:55. Denne forsinkelsen gjorde at de fikk ekstra utgifter på leiligheten de skulle leie samt at det ble drosje og ikke offentlig transport. Klager skal ha fått en sms, men ikke oppfattet hele innholdet da det var på engelsk.

På flyvningen hjem til Oslo var det også forsinkelse, ankomst ble kl. 21:20. Klager opplevde at informasjonen var mangelfull vedrørende forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY5171 fra Oslo til Barcelona ble forsinket med 2 timer og 2 minutter. DY5170 fra Barcelona til Oslo ble forsinket med 1 time og 23 minutter. Begge disse forsinkelsene skyldtes tekniske problemer på tidligere avgang.

Alle passasjerer ble tilbudt forpleining da det ble sendt ut sms hvor det ble lagt inn 75 NOK i boardingkortet til hver passasjer.

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 Norwegianians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Forsinkelsene var begge på under tre timer og gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Norwegian er av den oppfatning at forsinkelsen til Barcelona den 14. oktober 2015 ikke gir grunnlag for erstatning av ekstra utgifter til taxi eller ekstra betaling av leilighetsvert ved ankomst. Norwegian viser til vedtak av Transportklagenemnda-fly i sak 1222/14F.

Nemnda bemerker

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Hverken utreisen eller hjemreisen ble forsinket med mer enn tre timer. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Det er heller ikke krevet.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket med to timer eller mer for alle flygninger på minst 1 500 kilometer, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som tår i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Norwegian sendte ut en sms til passasjerene om at 75 kroner var lagt inn på boardingkortet og dette kunne benyttes samme ettermiddag. Klagerne oppdaget ikke denne beskjeden. I den utstrekning klagerne hadde utgifter til mat/drikke på flyplassen ved utreisen, anbefaler nemnda at Norwegian erstatter disse utgiftene. Utgiftene må sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bankutskrift eller på annen måte.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag.

Klager kom forsinket til Barcelona og måtte ta drosje til sentrum. De måtte også betale husverten for fremmøte om natten. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldte tekniske problemer på en tidligere avgang. Selskapet har ikke gitt noen nærmere beskrivelse av feilen eller dokumentert denne. Norwegian har heller ikke gitt noen nærmere forklaring på hvorfor forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om Norwegian hadde tatt alle rimelige forholdsregler. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klageres drosjeutgifter fra flyplassen i Barcelona. Utgiften må dokumenteres ved kvittering, bankutskrift eller på annen måte sannsynliggjøres.

Nemnda bemerker at saken skiller deg fra sak 1222/15F da det der var på det rene at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers eventuelle utgifter til mat/forfriskninger på Gardermoen samt klagerens utgifter til taxi og husvert i Barcelona.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)