

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian Air Shuttle vil ikke følge anbefalingen i vedtaket, da selskapet er uenig i nemndas vurdering.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av drosjeutgifter som følge av forsinkelse. Tvist om forsinkelsen overstiger tre timer.

Dato

27.01.2023

Saksnummer

2022-01783

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medreisende hadde billett med Norwegian for å fly med DY997 fra Billund til Oslo kl. 20.20 den 24. juni 2022. Planlagt ankomst i Oslo var kl. 21.30. Klager anfører at flyvningen imidlertid ble mer enn tre timer forsinket. I svar til klager har Norwegian anført at flyvningen ble to timer og 55 minutter forsinket.

Som følge av den forsinkede ankomsten i Oslo måtte klager og de to medreisende ta drosje fra flyplassen.

Klager krever standarderstatning for tre personer og drosjeutgiftene pålydende 1550 kroner refundert som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Flyvningen DY997 den 24. juni 2022 ankom Oslo lufthavn to timer og 55 minutter forsinket. Det vises til fremlagt logg som viser ankomsttidspunktet og rapport fra Flightstats. Retten til standarderstatning etter artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 gjelder når passasjerer blir minst tre timer forsinket, jf. C-402/07 (Sturgeon).

Hva gjelder krav om refusjon av drosjeutgiftene, avslås dette kravet av to grunner: Den ene grunnen er at retten til forpleining i henhold til artikkel 9 i forordningen kun gjelder

når det vises til artikkel 9, som ved kansellering (artikkel 5 nummer 1 bokstav b) og når forsinkelsen er så lang at forventet avgangstid er dagen etter (artikkel 6 nummer 1 andre punkt). Den andre grunnen er at EU-forordning 261/2004 ikke forplikter flyselskapene å dekke utgifter på destinasjonen, med unntak av i tilfellene der dette er oppgitt i forordningen.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer minst tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor (C-402/07) og Nelson med flere (C-581/10).

Norwegian har fremlagt kopi av logg og skjermbilde fra Flightstats som viser at flyets ankomsttid var kl. 22.25, noe som var to timer og 55 minutter etter opprinnelig planlagt ankomst. Det er imidlertid tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises i den forbindelse til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og EU-kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Dersom det legges til fem minutter slik praksis er i norsk og dansk nemnd når flyselskapet ikke har dokumentert på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, er forsinkelsen i dette tilfellet på totalt tre timer. Som følge av dette har klager og de tre medreisende rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager krever videre refusjon av utgifter til drosje. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til drosje (1550 kroner). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen. Denne delen av klagers krav tas derfor ikke til følge.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 750 euro i standarderstatning til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)