

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved kansellering.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00736

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY138 fra Bergen (BGO) til Stavanger (SVG) 13. juni 2016 kl. 17.40. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til ny flyvning via Oslo. Estimert ankomst til Stavanger var cirka kl. 23.30. Ved ankomst til Oslo lufthavn var flyvningen til Stavanger utsatt til kl. 23.30. Klager anfører at det under hele reisen var umulig å komme i kontakt med Norwegians ansatte.

Klager anfører at Norwegian ikke kan legge til grunn hvor lang forsinkelsen var ved ankomst i Oslo, da klagers sluttdestinasjon var Stavanger, samt at Norwegian har foretatt en uriktig vurdering av faktum når de vurderer denne saken som en forsinkelse og ikke som en kansellering. Selskapet har tidligere påberopt seg at uregelmessigheten skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og klager påpeker at teknisk feil ikke fritar flyselskapet for erstatningsansvar, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 (Van der Lans v. KLM).

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro. Da forsinkelsen oppstod 13. juni 2016, krever klager dessuten at Norwegian utbetaler forsinkelsesrente, jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY138 fra Bergen til Stavanger 13. juni 2016 ble kansellert. Klager ble booket om fra Bergen til Oslo med DY653. DY138 hadde planlagt ankomsttid i Oslo kl. 18.20. DY653 hadde planlagt ankomst kl. 21.13.

Klager var en time og 53 minutter forsinket ved ankomst i Oslo. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 litra c nr. iii har ikke klager rett til erstatning da hun ankom destinasjonen en time og 53 minutter forsinket. Norwegian avviser følgelig klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

DY138 fra Bergen (BGO) til Stavanger (SVG) 13. juni 2016 kl. 17.40 med beregnet ankomst kl. 18.20 ble kansellert. Klager ble booket om til DY 653 fra Bergen til Oslo, og ankom Oslo kl. 21.13.

Norwegian har avslått klagers krav under henvisning til at klager kun kom en time og 53 minutter forsinket frem til endelig destinasjon. Dette må bero på en misforståelse fra Norwegians side. Nemnda påpeker at klager skulle til Stavanger - ikke til Oslo. Klager har opplyst at hun ikke var i Stavanger før kl. 00.20, altså seks timer senere enn planlagt.

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

Norwegian har i dette tilfellet ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor krav på standarderstatning i henhold til forordningen på 250 euro.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)