

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02108

Tjenesteytere

Eurowings

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Amsterdam via Hamburg den 28. desember 2018 på gjennomgående billett:

EW7195 28DEC17 OSL HAM 1220 1345

EW7184 28DEC17 HAM AMS 1830 1935

EW7195 ble i overkant av fem timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til påfølgende morgen.

Klager stiller seg svært kritisk til at han ikke ble booket om til andre selskap. Blant annet SAS hadde et direkte fly Oslo - Amsterdam samme dag. Klager opplevde kundeservicen til Eurowings som svært dårlig. Han har blitt påført telefonutgifter etter flere timer på telefon med selskapet, og han har tapt verdifull tid sammen med sin familie.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av telefonutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget da EW7195 ble forsinket som følge av dårlige værforhold.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Eurowings har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager kom omtrent tolv timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Amsterdam. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

En passasjer som kommer mer enn 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 (C-402/07) og Nelson (C-581/10).

Eurowings har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet uttalt at EW7195 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Uttalelsen er imidlertid ikke nærmere forklart eller dokumentert. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg telefonutgifter som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining (mat, drikke, hotell og telefon) etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Eurowings refunderer klagers dokumenterte telefonutgifter i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Eurowings betaler standarderstatning til klager med 250 euro, samt refunderer klagers dokumenterte telefonutgifter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)