

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.
Spørsmål om beregning av forsinkelsens lengde.

Dato

28.05.2019

Saksnummer

2018-03199

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7051 fra Oslo lufthavn (OSL) til Orlando (MCO) 9. august 2018 kl. 17.30. Flyvningen ble forsinket med tre timer og ti minutter, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om redusert standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 300 euro pr. person, totalt 1 200 euro for fire passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7051 fra Oslo til Orlando 9. august 2018 ble forsinket med to timer og 56 minutter ved ankomst. I denne forbindelse er det vist til fremlagt "movement log". Det vises særlig til at planlagt ankomst var kl. 01.05, og at flyet parkerte ved gate kl. 04.01.

Da denne tiden viser under tre timer, har klager ikke rett til EU-kompensasjon. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7051 fra Oslo til Orlando 9. august 2018 ble forsinket med to timer og 56 minutter ved ankomst til Orlando.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet fremgår det av "movement log" at forsinkelsen var 176 minutter. Norwegian har vist til at dette var tiden for parkering av flyet ved gate. Det er imidlertid tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har begynt med en slik praksis.

I dette tilfellet har ikke Norwegian godtgjort at dørene ble åpnet tidligere enn fem minutter etter parkering av flyet. Forsinkelsen overskrider altså tre timer.

Norwegian har ikke gått nærmere inn på årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, eller fremlagt noen utdypende dokumentasjon. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen er tatt. Klager har krav på standarderstatning etter forordningen. I utgangspunktet har klager krav på standardkompensasjon på 600 euro pr. person. Kompensasjonen kan imidlertid reduseres med 50 prosent dersom forsinkelsen er mellom tre og fire timer for reiser over 3 500 kilometer i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav c jf. artikkel 7 nummer 2 bokstav c. Kompensasjonen settes derfor til 300 euro pr. person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standardkompensasjon på totalt 1 200 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)