

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01687

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY5170 fra Barcelona (BCN) til Oslo lufthavn (OSL) 14. oktober 2015 kl. 15.45. Flyvningen ble forsinket med cirka to timer, og klager mistet derfor sin planlagte videreforbindelse med DY1198 fra Oslo til Helsingfors (HEL). De to reisende ankom sin endelige destinasjon cirka ett døgn forsinket, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY5170 fra Barcelona til Oslo 14. oktober 2015 ble forsinket med to timer og åtte minutter ved ankomst til Oslo. Passasjerene mistet derfor sin videreforbindelse til Helsingfors, og ble booket om til ny flyvning neste dag.

Klagen har blitt fremsatt to år og ni måneder etter flyvningen. Norwegian er av den oppfatning at krav om kompensasjon må fremmes innen rimelig tid og så snart som mulig etter at passasjerene ble kjent med forholdet. Spørsmålet er dermed om to år og ni måneder kan anses som innen rimelig tid.

Selskapet viser i denne forbindelse til Forliksrådets avgjørelser i F2017-016909, hvor det ble uttalt at det må innfortolkes en reklamasjonsfrist på ett år i EU-forordning 261/2004. Norwegian avviser med dette klagers krav, da kravet er fremsatt for sent.

Nemnda bemerker

Norwegian anfører at klagen først er fremsatt overfor Norwegian to år og ni måneder etter flyvningen fant sted. Nemnda understreker at det ikke er riktig.

Klager skriver i sin henvendelse:

"I have been trying to get a regular compensation of 600,00 euros to me and my girlfriend [...] from Norwegian Airlines for 30 months now without a result".

Klager har også fremlagt et autosvar fra Norwegian sendt 23. november 15, hvor klager har sendt e-post "Refund request for booking reference 2H24LY - DY5170 BCN-OSL 14.10.15". Nemnda finner det derfor godtgjort at klager har kontaktet Norwegian vedrørende krav om standardkompensasjon 23. november 2015, cirka én måned etter at forsinkelsen fant sted. Norwegian har imidlertid ikke besvart klagers henvendelse. Klager sendte ny e-post i 2017.

Nemnda er av den oppfatning at klagen er fremsatt innen rimelig tid.

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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og 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).

Norwegian har ikke fremlagt dokumentasjon eller forklaring som viser at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Forsinkelsen gir etter dette rett til standardkompensasjon på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standardkompensasjon på 800 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)