

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og tapt arbeidsfortjeneste ved forsinkelse. Forskjellsbehandling av Norwegians kundeservice.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00931

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7002 fra New York (JFK) til Oslo lufthavn (OSL) 18. oktober 2016. Flyvningen ble forsinket med over tre timer.

Etter hjemkomst fremsatte klager krav om standardkompensasjon på 600 euro, samt tapt arbeidsfortjeneste på kroner 944,20. Klagers reisefølge gjorde det samme. Klager fikk tilkjent avkortet standarderstatning på 300 euro for forsinkelser under tre timer, mens reisefølget ble tilkjent full erstatning på 600 euro.

Overfor Transportklagenemnda har klager fremsatt krav om de ytterligere 300 euro, da hun anfører at hun er forskjellsbehandlet av Norwegians kundeservice.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7002 var forsinket med tre timer og 44 minutter ved ankomst til Oslo. Klager har krav på en standarderstatning på 300 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7.

Selskapet påpeker at det ble gjort en saksbehandlingsfeil av Norwegians kundeserviceavdeling i reisefølgets tilfelle. Ved forsinkelser under fire timer, hvor strekningen er over 3 500 kilometer utenfor EU/EØS-området, kan kompensasjonen reduseres med 50 prosent. De reisende på DY7002 18. oktober 2016 har dermed krav på 300 euro pr. person. Norwegian anfører at en menneskelig feil ikke setter presedens for andre klagere på samme avgang.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om ytterligere 300 euro i standarderstatning.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at Norwegian ikke bestrider at klager har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, og at tvisten i denne saken kun omhandler erstatningsutmålingen.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 bokstav c at i de tilfeller hvor flyvninger på over 3 500 kilometer utenfor EU/EØS-området er forsinket med mellom tre og fire timer, "kan det transporterende luftfartsselskap redusere erstatningen omhandlet i nr. 1 med 50 prosent". Norwegian har etter nemndas syn utbetalt korrekt erstatningsbeløp til klager.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urimelig at Norwegian har utbetalt en kompensasjon på ytterligere 300 euro til en annen passasjer. Nemnda legger imidlertid til grunn at kun én annen passasjer (klagers reisefølge) ble tilkjent kompensasjon av denne størrelsen, og er av den oppfatning at Norwegian ikke er rettslig forpliktet til å gi tilsvarende kompensasjon til andre passasjerer. Det vises i denne sammenheng også til tidligere nemndspraksis, f.eks. FLYKN-2013-789.

Nemnda legger til grunn at Norwegian har utbetalt korrekt erstatningsbeløp til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)