

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse. Tvist om forsinkelsens lengde.

Dato

20.06.2017

Saksnummer

2016-00752

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY620 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 1. juli 2016 kl. 16.20. Flyvningen ble forsinket, og klager ankom Bergen kl. 20.20.

Klager viser til at Norwegians kundebehandler skriver at flyvningen var forsinket med tre timer, men at den skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har fremlagt billedokumentasjon for behandling av saken i Transportklagenemnda, og viser til at forsinkelsen var over tre timer. Flyet lettet kl. 17.28, tre timer og åtte minutter forsinket. Etter landing, samt kjøring til gate, ble forsinkelsen totalt tre timer.

Klager krever på ovennevnte bakgrunn standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY620 fra Oslo lufthavn til Bergen ble forsinket med to timer og 55 minutter.

Flyselskapene er unntatt fra sitt erstatningsansvar dersom forsinkelsen er under tre timer, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon). Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

DY620 fra Oslo lufthavn til Bergen 1. juli 2016 kl. 16.20 ble forsinket.

Klager hevder at flyvningen var tre timer forsinket, mens Norwegian hevder at flyvningen var to timer og 55 minutter forsinket.

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).

Norwegian har fremlagt en "Movement Log" som viser at ATA ("actual time of arrival") var +180 minutter, mens ATD ("actual time of departure") var +175 minutter. Nemnda mener at det er tidspunktet for faktisk ankomst som er relevant her. Det vil si at flyet var tre timer forsinket, noe som medfører at forordningens bestemmelser kommer til anvendelse.

Norwegian har ikke redegjort nærmere for årsaken til forsinkelsen, og har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har derfor krav på standarderstatning.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Josefin Rydberg (SAS)