

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av kostnader til ubenyttet hotellovernatting som følge av forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00543

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra London Gatwick (LGW) til Tromsø (TOS) med Norwegians flyvning D82470 15. februar 2016 kl. 14.20. Flyvningen ble forsinket med 19 timer og åtte minutter. Reisen var i anledning et 50-årsjubileum, og klager anfører at forsinkelsen hadde negativ påvirkning på reiseopplevelsen.

Flyvningen ble først omdirigert til Bodø, deretter videre til Oslo for å innkvartere passasjerene på hotell. Passasjerene ble fløyet fra Oslo til Tromsø påfølgende dag, og ankom Tromsø mer enn 19 timer forsinket.

Klager krever standardkompensasjon på 400 Euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt 2 000 Euro for fem personer. I tillegg krever klager refusjon av tapt hotellovernatting i Tromsø som følge av forsinkelsen på kr. 2 880.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda - fly i denne saken.

I sitt svar til klager anfører Norwegian at flyvningen 15. februar 2016 ble forsinket med to timer og 29 minutter som følge av mangel på crew ved avgang fra London Gatwick. D82470 ble senere omdirigert til Bodø som følge av værforholdene i Tromsø. Da værforholdene ikke forbedret seg, ble flymaskinen videre omdirigert til Oslo. Klager ble booket om til flyvningen fra Oslo til Tromsø påfølgende dag. Dette forårsaket en total forsinkelse på 19 timer og åtte minutter.

Norwegian anfører at dette var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble fattet. Selskapet viser til EU-domstolens dom i

C-549/07 (Wallentin-Hermann), og hevder på bakgrunn av dette at klager ikke har krav på standardkompensasjon.

Videre anfører selskapet at klager ikke har krav på refusjon av sitt forhåndsbetalte hotellopphold, med henvisning til Montrealkonvensjonen art. 19. Norwegian viser til at forsinkelsen som nevnt skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

På ovennevnte bakgrunn avviser Norwegian klagers krav.

Nemnda bemerker

D85470 fra London til Tromsø 15. februar 2016 ble forsinket med 19 timer og åtte minutter.

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 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har ikke inngitt bemerkninger til nemnda. Til klager har Norwegian anført at forsinkelsen skyldtes mangel på crew, og vanskelige værforhold i Tromsø.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har i dette tilfellet verken dokumentert eller på annen måte godtgjort at det foreligger ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning i henhold til forordningen, totalt 2 000 euro for fem personer.

Klager har videre krevd dekket hotellutgifter på 2 888 kroner for ikke benyttet overnatting i Tromsø 15. februar. Utgiftene er dokumentert.

Nemnda viser til EU-forordningen artikkel 12 der det heter at standarderstatning etter EU-forordningen skal trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag.

Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian betaler standarderstatning til klager og reisefølget på totalt 2 000 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager og reisefølget standarderstatning i henhold til forordningen på totalt 2 000 euro.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)