

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, med tillegg av forsinkelsesrenter, samt erstatning for arbeidsinnsats knyttet til kravet.

Dato

24.08.2023

Saksnummer

2022-02944

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

7 personer skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til London 2.- 10. juli 2022. Avreise med DY1304 fra Oslo kl. 08:55 med ankomst London kl.10:25.

Klager mottok melding den 2. juli kl. 03:14 om kansellering av DY1304. Klager ble booket om til ny reise den 3. juli via Stavanger med avgang fra Oslo kl.14:00, og ankomst London kl. 20:35.

Klager krever standarderstatning, EUR250 per person, med tillegg av forsinkelsesrenter, EUR26, samt NOK1500 for arbeidsinnsats som er knyttet til dette kravet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har selskapet opplyst at årsaken til kanselleringen skyldtes en mulig teknisk feil som måtte undersøkes. Under inspeksjonen ble det ikke funnet feil. Denne uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått, selv om rimelige tiltak ble iverksatt.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at DY1304 fra Oslo til London den 2. juli 2022 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Norwegian har ikke inngitt tilsvar eller godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 EUR pr. person, til sammen 1750 EUR.

Klager har fremsatt krav om forsinkelsesrente. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler slik rente, regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning og til betaling skjer.

Klager har i tillegg krevd en kompensasjon på 1 500 NOK for eget arbeid med klagesaken. Nemnda kan ikke se at det er rettslig grunnlag for dette kravet.

Nemnda vil for øvrig bemerke at klager ikke fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen, hvilket innebærer et brudd med forordningens artikkel 14.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 250 EUR pr. person, totalt 1750 EUR, med tillegg av forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven regnet fra 30 dager etter at klager fremmet krav om standarderstatning og til betaling skjer. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)