

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser. Dreamliner.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

037/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser. Dreamliner.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 15. september kl. 21:30 med DY7002.

Da klager ankom Gardermoen over fire timer forsinket var bagasjen ikke ankommet.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Norwegians håndtering av situasjonen. Det var kaotisk ved gate-området da det viste seg at 70 av passasjerene ble nektet ombordstigning.

Klager mener en teknisk feil er innenfor flyselskapets kontroll, og dermed ikke er gyldig grunn for frafall av erstatning.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 4 timer og 22 minutter som følge av uforutsett teknisk feil. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Grunnet vektrestriksjoner ble 70 personer booket om til senere avganger.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. Norwegian kan bekrefte at flyselskapet følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av myndighetene og flyprodusenten, og at det tekniske problemet oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

På lik linje med forsikringsselskapene erstatter Norwegian kun forsinket bagasje på utreise, ikke på hjemreise.

Norwegian har av godvilje utbetalt 1 000 kroner per person, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda har tidligere behandlet flere klager på denne flygningen. Nemnda viser til sak 689/13F (FLYKN-2013-689) som er vedlagt. Nemnda fant at forsinkelsen ikke ga rett til standarderstatning. Nemnda finner ikke grunnlag for annet syn i herværende sak, sak 037/14F (FLYKN-2014-37).

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Klager er sterkt kritisk til Norwegians håndtering av situasjonen. Nemnda er enig med klager i at situasjonen burde vært håndtert bedre.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.