

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse og tapt bagasje.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-00896

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7012 fra New York til København 7. september 2016 kl. 23.00. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med DY3225 fra København til Oslo med avreise kl. 14.15. Norwegian mistet også klagers bagasje. Dette medførte ulemper for klager, da han ikke fikk dressen sin til en begravelse påfølgende dag.

Klager anfører at reisefølget løp til gate i København, og at to av ti personer ble plukket ut til å gå om bord. Resten måtte bli igjen i København og ta et senere fly til Oslo.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro pr. person, totalt 1 800 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7012 fra New York til København medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Oslo. Klager ble ikke nektet ombordstigning, men ble nektet å gå om bord da de var for sent ute til gate. Klagerne ble booket om til ny flyvning til Oslo samme dag, og ankom Oslo én time og 24 minutter etter planlagt ankomsttid. I denne saken ankom klagerne sluttdestinasjonen Oslo under to timer etter planlagt ankomsttid, og er har derfor ikke krav på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Klager har ikke fremmet noen krav om erstatning for forsinket bagasje, og har heller ikke fremlagt noen PIR-rapport. Bagasjen ble levert påfølgende dag.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7012 fra New York til København 7. september 2016 kl. 23.00. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med DY3225 fra København til Oslo med avreise kl. 14.15. Klager ble ombooket med DY941 til Oslo samme dag.

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 nummer 3 og 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).

Klagers opprinnelige flyvning skulle ankommet Oslo kl. 15.25. Da klager mistet sin forbindelse i København, ble reisefølget booket om til ny flyvning senere samme dag. Det fremgår av fremlagt dokumentasjon at flyvningen ankom Oslo kl. 16.39. Klager ankom altså sitt bestemmelsessted mindre enn to timer senere enn planlagt.

Klager har opplyst at han løp til gate i København, og at to passasjerer fikk gå om bord, mens det var åtte passasjerer som måtte bli igjen. Norwegian har ikke kommentert dette nærmere. Nemnda mener derfor at det må legges til grunn at klager ble nektet ombordstigning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning, som reduseres med 50 prosent etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4 jf. artikkel 7 nr. 2 (a), totalt 125 euro pr. passasjer.

Klager har forklart at bagasjen ble forsinket, og at dette medførte ulemper for reisefølget, da bagasjen inneholdt tøy som skulle brukes i en begravelse påfølgende dag. Klager har imidlertid ikke dokumentert at han ble påført et økonomisk tap som følge av den forsinkede bagasjen, og han har heller ikke fremmet et konkret krav. Det følger av fremlagt dokumentasjon at bagasjen ble levert 9. september 2016. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på erstatning for forsinket bagasje.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager og hans reisefølge med 125 euro pr. person.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)