

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Selskapet har ikke inngitt tilsvaer.

Dato

20.08.2019

Saksnummer

2018-02452

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Emirates' flyvning EK160 fra Oslo lufthavn (OSL) til Dubai (DXB) 18. januar 2018 kl. 11.10, og videre med EK376 til Bangkok (BKK) 19. januar kl. 03.30. Flyvningen fra Oslo ble forsinket, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer .

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Klager har opplyst at selskapet heller ikke har besvart klagers reklamasjon.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klagers representant har forklart at planlagt avgangstid var kl. 14.10, mens flyvningen faktisk gikk kl. 19.10. Ankomst var planlagt kl. 23.55, men klager ankom Dubai kl. 04.55. Nemnda legger da til grunn at klagerne ankom Dubai fem timer forsinket, og må ha mistet sin videreforbindelse kl. 03.30.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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).

Emirates har ikke gitt noen redegjørelse eller fremlagt noe dokumentasjon for at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates utbetaler til klager standardkompensasjon på 1 200 euro.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)