

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-03328

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D81641 fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (EDI) 9. mars 2018 kl. 14.50. Flyvningen ble forsinket med mer enn tre timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 9. mars 2018 ble forsinket med to timer og 59 minutter ved ankomst til Edinburgh. Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser når flyet parkerte ved gate, herunder den offisielle ankomsttiden.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) er flyselskapene fritatt for sin erstatningsplikt dersom forsinkelsen ikke overstiger tre timer. Da forsinkelsen i dette tilfellet ikke overstiger tre timer, avviser Norwegian klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 9. mars 2018 ble forsinket med to timer og 59 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

I dette tilfellet fremgår det av movement log at "actual time of arrival" var kl. 18.39, og at forsinkelsen var 179 minutter. Norwegian har vist til at dette var tiden for parkering av flyet ved gate. Det er imidlertid tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har begynt med en slik praksis.

I dette tilfellet har ikke Norwegian godtgjort at dørene ble åpnet tidligere enn fem minutter etter parkering av flyet. Klager har dessuten vist til at det tok lang tid før passasjerene fikk slippe ut av flyet på grunn av problemer med trappen/gaten i Edinburgh. Norwegian har ikke kommentert dette. Forsinkelsen overskrider altså tre timer.

Norwegian har ikke gått nærmere inn på årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, eller fremlagt noen utdypende dokumentasjon. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen er tatt. Klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standardkompensasjon på 500 euro for to passasjerer.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)