

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02200

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Vilnius til Haugesund via Oslo den 28. november 2017 med avgang kl 14.40 og ankomst kl 17.25 med DY1083 og DY190.

DY190 ble kansellert og klager ble booket om til DY196 kl 21.00 som ble forsinket til kl 23.00. Klager ankom endelig bestemmelsessted ved midnatt, mer enn seks timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 250 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1083 ble forsinket 29 minutter. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Den første klagen til Norwegian ble fremmet av klager den 8. januar 2020. Klager har dermed fremmet klagen til Norwegian mer enn 2 måneder etter at flyvningen fant sted. Vi mener at det i denne saken er reklamert for sent.

Det er ikke gitt egne reklamasjonsfrister i forordning (EF) nr. 261/2004, dette er opp til medlemsstatene å fastsette. Med bakgrunn i Högsta Domstolen dom (T 2659-17) Turkish Airlines, har nemnda i flere vedtak lagt til grunn at klager etter forordningen må fremmes innen «rimelig tid» etter forsinkelsen/kanselleringen.

I samsvar med Turkish Airlines mener Norwegian at «rimelig tid» ikke bør overstige to måneder. Begrunnelsen for dette er at det er flyselskapet som har bevisbyrde for ekstraordinære omstendigheter. Det kreves derfor kun en nøytral reklamasjon fra passasjerene. Passasjerene har dermed ikke et behov for tidskrevende undersøkelser.

Videre taler hensynet til bevissikring og forutberegnelighet for flyselskapet, at passasjerer klager innen kort tid.

På denne bakgrunn vil Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge, totalt to personer, hadde følgende reiserute:

- a) Vilnius- Oslo Gardermoen (DY1083) med avreise kl. 14.40 den 28. november 2017
- b) Oslo Gardermoen -Haugesund (DY190) med avreise kl. 16.30 den 28. november 2017.
- c) Haugesund - Oslo Gardermoen (DY183) med avreise kl. 09.40 den 7. desember 2017
- c) Oslo Gardermoen - Vilnius (DY1082) med avreise kl. 11.20 den 7. desember 2017

Klager hadde en gjennomgående billett med Norwegian.

Nemnda legger til grunn at flyvning a, DY1083, ble 29 minutter forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Oslo til Haugesund (DY190).

Klager ble booket om og reiste fra Oslo til Haugesund med DY196 som ankom Haugesund rundt midnatt.

Klager fremsatte krav om standarderstatning til Norwegian 8. januar 2020. Norwegian avviste kravet fordi de mente det var fremsatt for sent.

Nemnda tar først stilling til om klagers krav ble fremsatt for sent.

Spørsmålet om det gjelder en reklamasjonsfrist for krav om standarderstatning for forsinkelser etter EU-forordning nr. 261/2004 ble behandlet i Høyesterett i HR-2020-2401-A.

I dommen konkluderte Høyesterett med at det ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett utenfor de lovregulerte tilfellene. Etter en vurdering av de hensyn som reklamasjonsplikt begrunnes med, kom Høyesterett videre til at det ikke var tilstrekkelig grunn til på ulovfestet grunnlag å stille et krav til reklamasjon i tilknytning til standarderstatning etter flypassasjerforordningen. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fikk da anvendelse.

Nemnda legger derfor til grunn at det ikke gjelder noen reklamasjonsfrist for klagers krav. Kravet er åpenbart ikke foreldet.

Nemnda tar deretter stilling til om klager har krav på standarderstatning.

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).

Norwegian har forklart at forsinkelsen som medførte ta klager ikke rakk sin forbindelse videre skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon på dette. Norwegian har derfor ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda- Fly anbefaler at Norwegian betaler 250 euro i standarderstatning per person.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)