

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00283

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til København 8. oktober 2015 kl. 18:40 med DY3240. Denne flyvningen ble forsinket på grunn av tekniske problemer. Klager mottok mange sms fra Norwegian på denne forsinkelsen samt endringer av gate.

I siste sms klager mottok er det oppgitt gate 49 og avgang kl. 21:05. Klager og to andre passasjerer ventet her. Klager ringte Norwegian kl. 20:40. Det viste seg at flyet var gått fra en annen gate. Klager hadde ikke fått beskjed om denne endringen.

Klager kom med 22:10 avgangen.

Klager krever standardkompensasjon på 250 euro og erstattet påførte telefonutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY3240 fra Oslo til København 8. oktober 2015 ble forsinket med 1 time og 11 minutter. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager fikk booket om sin billett til senere avgang uten kostnad da klager ikke fant frem til gate til opprinnelig avgang. Klager hadde også en fullflex billett, med mulighet til gratis ombooking. Passasjerene er pliktig til å følge med på skjermene på flyplassen, i tilfelle endringer, som kan komme tett på avgang. Det var 113 passasjerer som reiste med klagers opprinnelige avgang tross flere gate-endringer.

Selve forsinkelsen var under 3 timer. Årsaken til at klager ble forsinket med mer enn 3 timer var endringer av gate og at klager ikke fant den nye gaten. Norwegian mener de ikke kan lastes for denne situasjonen.

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om EU kompensasjon som følge av at klager ikke rakk flyet. Norwegian ønsker å refundere klager kroner 100 for telefonkostnader.

Nemnda bemerker

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Flyet var forsinket, og landet i København 1 time og 11 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt. At klager kom frem mer enn tre timer etter planlagt ankomsttid, skyldtes ikke at flyet var forsinket, men at klager ikke møtte frem ved rett gate til rett tid. Dette reguleres ikke av forordningen og gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Klager fikk flere tekstmeldinger med endret avgangstid/gate. I siste melding ble estimert avgangstid oppgitt til kl. 21:05. Det fremgår ikke når denne meldingen ble sendt. Det fremgår fremlagt logg at flyet gikk fra Oslo 80 minutter forsinket, dvs. kl. 20:00. Det er ikke opplyst hvorfor klager ikke fikk melding om dette.

Slik saken er opplyst, må Norwegian etter nemndas vurdering lastes for at klager ikke ble informert om den nye avgangstid – som var vesentlig fremskyndet i forhold til tidligere estimert avgangstid. Det gir grunnlag for erstatning av påført tap.

Klager har krevd erstattet telefonutgifter. Norwegian har tilbudt å erstatte telefonutgifter med 100 kroner, som i det vesentlige dekker anført udokumentert tap.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler beløpet dersom det ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter telefonutgifter med 100 kroner dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)