

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av tilleggsutgifter som følge av forsinkelse. Ikke gjennomgående billett, men samme flyselskap.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03233

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

6. mars 2019 skulle klager reise med DY331 fra Bardufoss til Oslo, og deretter med DY1348 fra Oslo til Manchester. Flyet fra Bardufoss skulle ankomme Oslo kl. 08.30, mens avgangen for flyet fra Oslo til Manchester var kl. 10.40. Flyvningen DY331 ble imidlertid over to timer forsinket, slik at klager ikke rakk flyvningen videre. Klager har oppgitt at han ble omrutet fra Oslo til London og måtte ta toget fra London til Manchester. Klager anfører at han skulle ha ankommet Manchester kl. 11.45, men han ankom først kl. 18.00 med toget.

Klager anfører at Norwegian ikke kunne tilby ham omruting helt til Manchester samme dag, da de kun flyr fra Oslo til Manchester én gang om dagen og ikke ville omrute ham til andre flyvninger til Manchester. Videre anfører klager at Norwegian kun har oppgitt tekniske problemer som årsak til forsinkelsen, og at dette ikke er en ekstraordinær omstendighet. Klager anfører også at flyvningen fra Bardufoss uansett var over tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av tilleggsutgifter han hadde som følge av at han måtte ordne reisen fra London til Manchester på egen hånd.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

16. oktober 2018 kjøpte klager billett til flyvningen DY331 fra Bardufoss til Oslo, med avgang 6. mars 2019. Senere, den 24. januar 2019, kjøpte klager billett til flyvningen DY1348 fra Oslo til Manchester, med avgang 6. mars 2019. Disse to bestillingene hadde forskjellige referansenumre, slik at klager ikke hadde en gjennomgående billett.

Det vises til EU-kommisjonens tolkningsveiledning artikkel 4.4.2:

«Passengers on connected flights must be compensated where, in the context of a single contract of carriage with an itinerary involving directly connecting flights and a single check-in, an air carrier denies boarding to some passengers on the ground that the first flight included in their reservation has been subject to a delay attributable to that carrier and the latter mistakenly expected those passengers not to arrive in time to board the second flight. In contrast, if passengers have two separate tickets for two consecutive flights and delay of the first flight means that they are unable to check in on time for the following flight, in this case air carriers are not obliged to pay compensation. However, if the delay of the first flight is over three hours, the passenger can be entitled for compensation from the carrier operating this first flight.»

Flyet som gjennomførte flyvningen DY331, ankom Oslo to timer og 37 minutter forsinket.

I henhold til tolkningsveiledningen vil flyselskapet aldri være ansvarlig hvis passasjerer mister den andre flyvningen som følge av en forsinkelse eller kansellering av den første flyvningen i de tilfellene hvor passasjerer har kjøpt flyreisene hver for seg, noe som er tilfellet i den aktuelle saken.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til kompensasjon. Dette gjelder også for tilfeller hvor forsinkelsen medfører at passasjerer mister en videreforbindelse på en gjennomgående billett, og dermed blir forsinket over tre timer til sitt endelige bestemmelsessted. Det 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)*.

Klager hadde ikke kjøpt en gjennomgående reise, og Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at den første flyvningen ble under tre timer forsinket. Som følge av dette har ikke klager krav på standarderstatning.

Spørsmålet er videre om klager har rett på refusjon av utgifter som oppsto fordi han ikke rakk flyvningen til Manchester.

Klager hadde beregnet to timer og ti minutter mellom forbindelsene, noe som er innenfor Norwegians retningslinjer.

Da Norwegian ikke har opplyst årsaken til forsinkelsen, kan nemnda ikke se at Norwegian har tatt alle forholdsregler som er rimelige for å unngå tapet, jf. luftfartsloven § 10-20. Norwegian må derfor dekke klagers utgifter til togbilletter til 175 GBP.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til togbilletter med 175 GBP.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)