

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av togbilletter som følge av forsinkelse. Mistet videreforbindelse.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03296

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

16. mai 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med DY7052 fra Orlando til Oslo og deretter med DY1106 fra Oslo til Berlin. De skulle ankomme Oslo kl. 13.50 den 17. mai 2019 og dra fra Oslo samme dag kl. 15.00. Flyvningen DY7052 ble imidlertid 48 minutter forsinket, slik at reisefølget ikke rakk flyvningen videre til Berlin. Klager har oppgitt at de ble omrutet til DY1108 med avgang kl. 18.00, slik at de ankom Berlin tre timer forsinket.

Klager anfører at det ble sagt at pilotene måtte gjennomføre en sikkerhetskontroll, og at det var dette som forårsaket forsinkelsen. Klager anfører i tillegg at flyet fra Oslo til Berlin gikk før tiden. Klager anfører at 32 passasjerer fikk utdelt kuponger som følge av forsinkelsen, og at dette gjorde at det oppsto ytterligere forsinkelser.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per passasjer, totalt 1800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, og refusjon av 261 euro for nye togbilletter som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7052 ble 48 minutter forsinket, noe som medførte at passasjerene mistet flyvningen DY1106, som skulle gå kl. 15.00 og ankomme Berlin kl. 16.35.

Klager og medpassasjerene ble omrutet til flyvningen DY1108 samme dag. Flyet gikk kl. 18.00 og skulle ankomme Berlin kl. 19.35. Flyet ble imidlertid tre minutter forsinket, slik at reisefølget ankom endelig bestemmelsessted kl. 19.38, tre timer og tre minutter forsinket. Det vises til fremlagt logg.

Norwegian vil delvis imøtekomme klager krav om standarderstatning. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 bokstav c kan erstatningen reduseres

med 50 % dersom passasjerene ankom bestemmelsesstedet mer enn tre timer, men under fire timer, forsinket. Norwegian har således tilbudt klager totalt 900 euro i standarderstatning.

Hva gjelder klagers krav om refusjon av togbilletter, minner Norwegian om at i henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerene har dermed krav på å få utbetalt standarderstatning dersom vilkårene er til stede for dette, men hvis passasjerene også har rett til annen erstatning, og denne erstatningen ikke overstiger standarderstatningen, utbetales kun standarderstatningen. Det er uansett ingen bestemmelse i EU-forordning 261/2004 som omhandler tap av forhåndsbetalte utgifter eller andre typer følgetap, som forhåndsbetalte togbilletter eller hotellrom eller tapt arbeidsfortjeneste. Britiske luftfartsmyndigheter har i en nylig sak konkludert med det samme.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om refusjon av nye togbilletter 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 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).

Nemnda legger til grunn at klager og de to medpassasjerene ankom endelig bestemmelsessted litt i overkant av tre timer forsinket.

Norwegian har akseptert at klager har krav på redusert standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 bokstav c. Bestemmelsen fastslår at erstatningen reduseres med 50 % dersom flyselskapet ved flyvninger på over 3500 kilometer tilbyr passasjerene omruting og forsinkelsen ikke overstiger fire timer ved ankomst på endelig bestemmelsessted. Nemnda bemerker at vilkårene for redusert standarderstatning er til stede. Klager og medpassasjerene har etter dette rett på 300 euro per person, totalt 900 euro. Det anbefales utbetalt i den grad det ikke allerede er gjort.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av 261 euro for nye togbilletter som måtte kjøpes som følge av den forsinkede ankomsten. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

Det er derfor ikke grunnlag for erstatning utover standarderstatningen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 900 euro i standarderstatning til klager.

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)