

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter til bussbilletter grunnet forsinkelse.

### Dato

02.11.2016

### Saksnummer

1317/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra New York til Oslo Gardermoen den 17. april 2015 kl. 21:55. Denne flyvningen ble forsinket, og klager rakk da ikke sin videreforbindelse til Alicante. Klager ble ikke informert om sine rettigheter, men mottok forpleining.

Klager ble booket om fra Oslo Rygge og ikke Oslo Gardermoen. De tok buss fra Gardermoen til Rygge, og denne utgiften skulle de få dekket, noe som ikke har skjedd.

Klager krevet standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og samt refusjon av utgifter til bussbilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har ikke avgitt uttalelse til klager. Til nemnda har selskapet i det vesentlige anført:

Flyvningen DY7002 fra New York til Oslo 17. april 2015 ble forsinket. Forsinkelsen ble på 1 time og 14 minutter.

Norwegian booket om klager til ny flyvning til Alicante fra Rygge lufthavn. Norwegian har refundert klager kroner 590 for utlegget til bussbilletter. Dette ble refundert til klager den 7. september 2015.

Norwegian anser denne saken som avsluttet siden de har imøtekommet klagen.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

### Nemnda bemerker:

Klager hadde en gjennomgående billett fra New York til Alicante via Oslo. Flygningen fra New York fra Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk flygningen Oslo–Alicante. Klager ble omrutet fra Rygge til Alicante. Hun ankom Alicante om lag åtte timer etter planlagt ankomsttidspunkt.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Norwegian har ikke gitt noen forklaring på årsaken til forsinkelsen. Norwegian har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Klagerne ble omrutet via Rygge. De måtte legge ut for bussbillett Gardermoen - Rygge. Norwegian plikter å erstatte bussutgiftene. Dersom bussutgiftene ikke er refundert, anbefales dette gjort. Erstatningen for bussbilletter kommer i tillegg til standarderstatningen.

Klager har opplyst at hun ikke ble informert om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter forordningen artikkel 14.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person, samt refunderer utgifter til bussbilletter dersom dette ikke allerede er gjort. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*