

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning, refusjon av nye billetter og måltidskuponger ved forsinkelse. Tapt videreforbindelse med annet flyselskap.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02591

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 18. mars 2018 kl. 08.45. Flyvningen ble imidlertid forsinket med cirka seks timer. Klager skulle reise videre med KLM fra Oslo til Amsterdam (AMS) samme dag kl. 17, og videre fra Amsterdam til Madrid (MAD) kl. 20.45. Reisefølget mistet sin videre flyvning med KLM som følge av Norwegians forsinkelse. De måtte kjøpe nye flybilletter til 626,98 euro, og har fremsatt krav om refusjon av disse. Passasjerene har også fremsatt krav om erstatning for tort og sveie på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer. Utover dette har passasjerene også fremsatt krav om refusjon av 30 euro for ubenyttede matkuponger.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø til Oslo 18. mars 2018 ble forsinket. Selskapet har imøtekommet krav om standardkompensasjon på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Passasjerene anfører at de mistet sin videreforbindelse til Madrid (reise med KLM fra Oslo via Amsterdam til Madrid). Selskapet anfører at dette ikke kan anses som en offisiell videreforbindelse. Det vises til EU-domstolens avgjørelser C-11/11 og C-537/17 at videreforbindelser er de flyvninger som ble bestilt som en enhet. I dette tilfellet hadde passasjerene booket sin flyvning DY373 på Norwegians hjemmesider, og det fremgår ikke hvor passasjerene bestilte sin reise med KLM. Selskapet anser derfor at bestillingene må anses som to separate kontrakter, og at Norwegian derfor ikke er ansvarlig for tapte videreforbindelser. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av nye flybilletter.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av 30 euro for utgifter til mat. Fremlagt dokumentasjon er imidlertid to matkuponger på 150 kroner gitt av Norwegian i henhold til EU-forordning 261/2004. Disse er ikke refunderbare, da de er ment til å benyttes av passasjerene ved uregelmessigheter. Selskapet avviser klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY373 fra Tromsø til Oslo 18. mars 2018 kl. 08.45 ble forsinket med cirka seks timer. Klager mistet sin videreforbindelse med KLM kl. 17.00.

Norwegian har tilbudt klager standarderstatning med 250 euro pr. person.

Klager har også bedt om at utgiftene til nye flybilletter dekkes. Norwegian har ikke akseptert dette, og har vist til at billettene er med et annet flyselskap og dermed ikke kan anses som gjennomgående billetter.

Nemnda er enig i at en billett med et annet flyselskap ikke anses som en gjennomgående billett. Billettene kan imidlertid kreves erstattet på vanlig grunnlag. Klager hadde beregnet god tid mellom flyvningene, og hadde ikke pådratt seg ekstra utgifter til billetter dersom forsinkelsen ikke hadde vært så lang.

Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfellet i denne saken. Standarderstatning kommer derfor ikke i tillegg.

I den grad Norwegian allerede har betalt standarderstatning til klager, kommer denne til fradrag.

Når det gjelder krav om erstatning for ubrukte matkuponger, ser nemnda ikke grunnlag for dette kravet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler 626,98 euro til klager for å dekke utgiftene til nye flybilletter.

Bransjerepresentant Gøran Jenssen, Widerøe, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)