

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

21.10.2014

### Saksnummer

145/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Molde til Oslo den 13. oktober 2013 kl. 17:05 med DY431. Flyet ble kansellert og klager ble busset til Ålesund og fraktet derfra til Oslo med fly.

Det var kaotiske forhold både på flyplass og ferge, lange køer, og nesten ikke mat å få kjøpt. Klager mener det er urimelig av Norwegian å kreve kvittering for hennes utlegg, da selskapet ikke på noe tidspunkt delte ut forfriskninger eller mat.

Klager stiller seg videre kritisk til manglende informasjon om passasjerrettigheter.

Klager krever refusjon utgifter til mat i ventetiden, kroner 200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY431 ble omdirigert til Ålesund som følge av stengt rullebane i Molde, det vises til fremlagt rapport. Dette medførte en forsinket ankomst på Oslo Lufthavn på 5 timer og 48 minutter.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av matutgifter uten fremlagte kvitteringer.

## Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 5 timer og 48 minutter.

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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes stengt rullebane i Molde. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og forsinkelsen var ikke til å unngå. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Norwegian plikter i det foreliggende tilfelle å tilby måltider og forfriskninger, jf. EU-forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. Det gjorde de ikke. Klager har anført at hun kjøpte mat i en kiosk for 200 kroner. Hun krever dette beløpet erstattet.

En samlet nemnd er av den oppfatning at klager har rett til erstatning av sannsynliggjorte utgifter til mat/drikke, jf. forordningen.

Luftfartsloven/Montrealkonvensjonen som Norwegian henviser til gjelder annen type følgetap, for eksempel tapt videreforbindelse, tapt arbeidsfortjeneste mv.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klager hadde behov for mat på en forsinkelse av denne lengde, og ser ingen grunn til å tvile på at klager har hatt utgifter på 200 kroner. Flertallet er av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte klagers tap.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at kravet ikke er sannsynliggjort så lenge det ikke kan fremlegges kvittering, bankutskrift eller annen dokumentasjon/bevis. Etter mindretallets vurdering er Norwegian ikke erstatningsansvarlig.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

## Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 200 kroner.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*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.*