

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter. Klagers flyvning ble omdirigert.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02196

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85878 fra Las Palmas (LPA) til Bergen (BGO) 21. mars 2018 kl. 09:00. Etter to landingsforsøk i Bergen ble imidlertid flyvningen omdirigert til Stavanger.

Klager fikk informasjon om at det ble satt opp buss fra Stavanger til Bergen. Klager hadde imidlertid med seg sin to år gamle sønn, og da de allerede hadde vært på reise i elleve timer, spurte klager om det var mulig å finne et alternativ. Norwegians representant undersøkte dette, og sa at de kunne få rekvisisjon på hotell og bestille flybilletter med Norwegian fra Stavanger til Bergen. Han ble også bedt om å søke refusjon av disse utgiftene i etterkant. Da klager gjorde dette ble han imidlertid avvist av Norwegians kundeservice.

Flybillettene for tre passasjerer kostet kroner 5 647. I tillegg pådro klager seg diverse utgifter til mat og transport, og hans totale krav beløper seg til kroner 6 328. Norwegian har tilbudt klager refusjon av hans utgifter til nye flybilletter (fratrullet setereservasjon på første rad og bagasje) på kroner 4 836. Klager har avslått Norwegians tilbud, og står ved sitt krav om full refusjon av alle utgifter. Klager anfører at Norwegian må dekke de utgifter han ble lovet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85878 fra Las Palmas til Bergen 21. mars 2018 måtte lande i Stavanger på grunn av dårlige værforhold i Bergen. Dette er ubestridt, og passasjerene og Norwegian er enige om dette. Da Bergen lufthavn stengte måtte Norwegian finne alternative løsninger for sine passasjerer, og det var ikke mulig å frakte passasjerene videre med fly. Det ble derfor arrangert busstransport fra Stavanger til Bergen.

Dårlige værforhold som medfører omdirigering til andre flyplasser må anses som ekstraordinære omstendigheter. Omdirigering er aldri en ønsket situasjon hverken for passasjerer eller flyselskap. På bakgrunn av dette avviser Norwegian ethvert krav om standardkompensasjon.

Klager ønsket ikke å ta i mot tilbudet om busstransport, og har fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter, mat og hotellovernatting. Klager har fått rekvisisjon til hotellovernatting og har ikke hatt utgifter til dette. Norwegian har utover dette valgt å imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter til kroner 4 836.

Videre utgifter til mat, drikke og transport er Norwegian av den oppfatning at klager selv må dekke. Selskapet hadde et alternativ til transport som ville medført at klager kom frem til sin endelige destinasjon samme dag. Dette takket klager nei til. Et ønske om annet alternativ var av hensyn til bekvemmelighet og er noe klager egentlig selv skulle ha dekket. Avgjørelsen om å utstede rekvisisjon til hotell gjorde Norwegian av hensyn til familiens eget ønske. Norwegian avviser klagers krav utover det som allerede er refundert.

### **Nemnda bemerker**

D85878 fra Las Palmas til Bergen 21. mars 2018 måtte lande i Stavanger på grunn av dårlige værforhold på Flesland. Passasjerene ble tilbudt busstransport til Flesland, men klager ba om et annet alternativ. Han ble derfor innlosjert på hotell med sin to år gamle sønn, og kjøpte nye billetter med fly dagen etter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. 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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet vanskelige værforhold ved Flesland. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Nemnda mener at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning i dette tilfellet.

Norwegian har refundert klagers billettutgifter, og han har ikke hatt utgifter til hotell.

Klager har også krevd dekket sine utgifter til mat og transport til hotellet. Tatt i betraktning at Norwegians handlingagent uttalte at klager skulle ta vare på alle kvitteringer og be om refusjon i etterkant - og Norwegian har lagt dette til grunn - mener nemnda under tvil at dette også må omfatte utgifter til mat og transport.

**Vedtak**

Transportklagenemnda -fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til mat og transport til flyplassen.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)