

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter som følge av forsinkelse. Mistet videreförbindelse.

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2019-04517

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7002 fra New York til Oslo og deretter med DY994 fra Oslo til Billund. Flyet skulle gå fra New York kl. 22.05 den 17. oktober 2019 og ankomme Oslo kl. 11.25 dagen etter. Flyet videre til Billund skulle gå fra Oslo kl. 13.00 og ankomme Billund kl. 14.10 den 18. oktober. Flyet fra New York ble imidlertid forsinket, slik at klager mistet videreförbindelsen. Klager anfører at han ble tilbudt ny flyvning fra Oslo neste dag, men det ville medføre at han ville ankomme Billund 24 timer forsinket. Han spurte derfor i skranken om det fantes alternativer, hvorpå han fikk beskjed om at han kunne kjøpe en billett med SAS og be om refusjon etterpå.

Klager krever refusjon av den nye flybilletten på 3374 kroner med SAS.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7002, som skulle utføres av flymaskinen LNLNE, var to timer og 21 minutter forsinket ved ankomst i Oslo. Forsinkelsen skyldtes lange taksekøer på flyplassen i New York, som følge av at kun én rullebane var tilgjengelig. Den reduserte kapasiteten berørte alle flyvninger til og fra JFK lufthavn den aktuelle dagen.

Siden forsinkelsen skyldtes de lange taksekøene på flyplassen i New York, er årsaken å anse som ekstraordinær.

Som følge av situasjonen mistet klager videreförbindelsen sin til Billund og ble automatisk ombooket til neste ledige flyvning. Han valgte imidlertid å kjøpe alternative billetter med et annet flyselskap på eget initiativ. Norwegian kan ikke refundere denne kostnaden, da selskapet mener at kjøpet var unødvendig. Norwegian har refundert klagers ubrukte billett.

Norwegian kan altså ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerkjer

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).

Norwegian har forklart at forsinkelsen fra New York skyldtes at det kun var én rullebane tilgjengelig på flyplassen i New York. Nemnda mener at Norwegian i dette tilfellet har tilstrekkelig godtgjort at det forelå omstendigheter utenfor selskapets kontroll, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning. Klager har heller ikke krevd dette.

Klager krever refusjon av den nye billetten han kjøpte med SAS. Han ble tilbudt omruting med Norwegian neste dag og ville ankomme Billund ca. 21 timer forsinket med den nye flyvningen. Klager har forklart at han fikk beskjed om at han kunne kjøpe billett med SAS og kreve refusjon i ettertid. Nemnda mener at en omruting dagen etter slik at klager ville ankomme nesten et døgn forsinket, her ikke kan anses som et omrutingstilbud snarest mulig. Nemnda mener at klager i dette tilfellet må få refundert sine utgifter til SAS-billetter, fratrullet eventuell allerede mottatt refusjon av Norwegian-billettene.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klagers mellomlegg til nye billetter, fratrullet refusjon.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)