

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter ved forsinkelse.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00515

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra New York (JFK) til Oslo Lufthavn (OSL) med Norwegian flyvning DY7002 27. mars 2016. Opprinnelig avgangstid var kl. 23.00, og med en forsinkelse på over syv timer, tok klager inn på hotell for natten.

Norwegian har tidligere refundert klagers utgifter til hotellopphold og transport fra flyplassen til hotellet. Klagers krav i saken for Transportklagenemnda er standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004, samt refusjon av matutgifter i forbindelse med forsinkelsen. Klager anfører at måltider som ble kjøpt i forbindelse med hotellovernatting som følge av forsinkelse må dekkes av flyselskapet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian avviser klagers krav om refusjon av måltidsutgifter og standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004. Norwegian har ikke inngitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda i saken, og klagen vil bli behandlet på bakgrunn av foreliggende informasjon.

Klager har etter Norwegians oppfatning ikke krav på refusjon av måltidsutgifter, da selskapet ikke anser at disse utgiftene utgjør en del av den servicen som man har rett til ved forsinkelser.

Videre har ikke klager krav på standarderstatning da forsinkelsen oppstod som følge av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Norwegian viser til at værforholdene på en av flyindividets tidligere avganger var årsaken til forsinkelse, og at dette utgjør en ekstraordinær omstendighet i EU-direktivets forstand, jf. EU-domstolens dom i C-549/07 Wallentin-Hermann.

### Nemnda bemerker

DY7002 fra New York til Oslo 27. mars 2016 med planlagt avgang kl. 23.00 ble seks timer og ni minutter forsinket.

Flymaskinen EI-LNHs tidligere avgang, DY7001 fra Oslo til New York 27. mars 2016 kl. 19.30, ble forsinket med seks timer og 32 minutter. Årsaken til denne forsinkelsen, var at den forutgående flyvningen for EI-LNH fra Orlando til Oslo 26. mars, måtte kanselleres på grunn av værforholdene i Orlando. Ny avgang til Oslo var om morgenen 27. mars, og den planlagte flyvningen fra Oslo samme kveld ble derfor forsinket. Dette førte igjen til at returen fra New York til Oslo måtte utsettes.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle, og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Norwegian har ikke kommentert saken nærmere for nemnda.

Nemnda legger likevel til grunn at det var "thunderstorm" i Orlando 26. mars, og viser til fremlagte rapporter i en annen sak for nemnda som gjelder den samme flyvningen (saksnummer 2016-00496). Som følge av de vanskelige værforholdene, ble det ytterligere forsinkelser på senere avganger med det samme flyet. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda kan heller ikke se at det er rimelige tiltak som flyselskapet her kunne truffet for å unngå forsinkelse.

Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Klager har imidlertid rett til forpleining etter forordningen artikkel 9, uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Klager har krevd dekket utgifter til mat på hotellet som klager overnattet på som følge av forsinkelsen på 28,85 USD. Det er fremlagt kvittering for utgiftene. Dette er etter nemndas syn utvilsomt noe klager har krav på å få dekket.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning, men anbefaler at Norwegian utbetaler til klager USD 28,85 i erstatning for utgifter til mat.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)