

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

252/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til Haugesund via Oslo den 7. mars 2013. Grunnet forsinket fly fra København og nytt datasystem på Gardermoen, rakk ikke klager sin videreforbindelse.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett med SAS fra Oslo til Haugesund. Norwegian kunne først tilby avgang dagen etter, dette vil medført høyere kostnader i tapt arbeidsfortjeneste.

Klager krever refusjon av ny billett med SAS kroner 5 336.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY919 ble forsinket som følge av restriksjoner i luftrommet ved innflygning til Gardermoen, det vises til fremlagt logg. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Klager har fått refundert sine ubenyttede flybilletter, samt fått care. Norwegian kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

## Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen til Oslo medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Haugesund.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon gi klager valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til Haugesund eller refusjon av billettutgiftene. Ved omruting pliktet Norwegian videre å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotell dersom det var nødvendig.

Norwegian tilbød omruting neste dag. De tilbød videre hotellovernatting og mat.

Det er på det rene at det fantes tilgjengelige billetter med SAS på tilsvarende transportvilkår samme kveld. Klager kjøpte selv slike billetter og ble påført en utgift på 7 396 kroner.

Nemnda antar at hotellutgifter samt mat for fire personer ville vært rimeligere for Norwegian enn å kjøpe billetter med SAS. For klagerne ville omruting med SAS være bedre. De ville komme raskere hjem og kunne således utføre de arbeidsoppgaver som ventet dem neste morgen.

Nemnda har ved vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det ved vurderingen av om Norwegian tilbød omruting «snarest mulig» må foretas en interesseavveining mellom partene. I dette tilfellet var den tilbudte omruting uhensiktsmessig for klagerne. Omrutingen ville på den annen side påføre Norwegian mindre utgifter. Det er uklart for flertallet hvor store disse ville ha vært, men flertallet antar at Norwegian har avtaler med hoteller med gode priser i slike tilfeller.**

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det fremsatte omrutingstilbud ikke var fullt ut tilfredsstillende. Flertallet viser til at omrutingen gjaldt flygning neste dag, og at en slik omruting ville påføre klagerne så vel store ulemper som tapt arbeidsfortjeneste. På den annen side må man i interesseavveiningen ta hensyn til at omruting samme dag med et annet selskap ville bli dyrere for Norwegian. Flertallet finner etter en samlet vurdering å anbefale at Norwegian bør erstatte deler av klagers tap. Flertallet bemerker i denne forbindelse at det etter flertallets vurdering ville fremstått som en lite rimelig løsning om Norwegian fullt ut skulle bli fritatt for en utgift de ellers ville være forpliktet til å bære (overnatting og mat), som følge av et for klager dårlig omrutingstilbud. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 2 500 kroner.

**Mindretallet, bransjens representanter, bemerker at Norwegian ville hatt et mindre tap ved å dekke hotell og transport neste dag som de ga tilbud om. Ved å dekke klagers utlegg blir tap ensidig veltet over på Norwegian for å begrense klagers tap, i en situasjon som er oppstått utenfor Norwegian sin kontroll.**

I dette tilfelle kostet de alternative billetter fra Oslo til Haugesund mer enn hva klager hadde betalt for transporten - København - Oslo - Haugesund. Pris er vesentlig ved vurdering av sammenliknbare vilkår. Mindretallet kan ikke se at billettene som kreves erstattet er på sammenliknbare vilkår. Mindretallet kan ikke se at det er anledning til «fritt frem» å kjøpe nye

billetter straks man ikke er tilfreds omrutingen som tilbys, og mindretallet mener den som ble tilbudt var så snart som mulig på samme vilkår, og at klager må bære det tap klager har påført seg selv.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 2 500 kroner.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*