

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til taxi grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00486

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Molde med Norwegians flyvning DY436 den 4. mars 2016 kl. 21.10.

På flyplassen ble klager informert om at flyvningen ble forsinket til kl. 23.30. Deretter ble det gitt beskjed om at flyvningen ble kansellert, etter at flyvemaskinen hadde ventet 25 minutter på rullebanen. Klager fikk tekstmelding kl. 00.48 om at Norwegian hadde satt opp ny flyvning påfølgende dag kl. 06.30. Siste offentlige transport hadde avgang kl. 00.50, og klager fikk da bekreftet at drosjeutgifter til/fra flyplassen ville bli dekket.

Klager har godtatt Norwegians refusjon av standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, men opprettholder kravet om refusjon av ekstraavgiftene til taxi som påløp grunnet kanselleringen, pålydende kroner 3 271.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY436 fra Oslo til Molde den 4. mars 2016 ble kansellert grunnet akutt sykdom blant besetningen.

Klager ble deretter ombooket til ny avgang med DY6036 følgende dag med avgang kl. 06.30.

Norwegian har hatt en totalvurdering av årsaken til kanselleringen og kommet frem til at selskapet vil imøtekomme kravet om kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian vil således utbetale 250 euro til klager.

Klager krever drosjeavgiftene, pålydende kroner 3 271, fra flyplassen til hjemstedet refundert da klager hevder at siste offentlige kommunikasjonsmiddel gikk klokken 00.50.

I følge «Interpretive guidelines on Regulation No 261/2004» skal passasjerene få tilbakebetalt utgifter som var nødvendige, rimelige og hensiktsmessige. Det er på det rene at klager måtte komme seg hjem i påvente av ny avgang. Her må det påpekes at Flybussen.no har avganger hver time fra midnatt fra Gardermoen, og klager skulle valgt dette alternativet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme kravet om refusjon av ekstraavgiftene til drosje, pålydende kroner 3 271.

### **Nemnda bemerker**

DY436 fra Oslo til Molde 4. mars 2016 med opprinnelig avgang kl. 21.10, ble først forsinket til kl. 23.30. Flyet ble boardet, og ble stående på rullebanen i 25 minutter. Deretter ble flyvningen kansellert. Årsaken som er oppgitt, er at det oppsto akutt sykdom hos besetningen.

Det ble satt opp ny flyvning til Molde neste morgen kl. 06.30.

Norwegian har imøtekommet kravet om utbetaling av standarderstatning etter EU-forordningen, og nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

Spørsmålet er om klagers drosjeutgifter kan kreves refundert.

Klager har rett til forpleining etter EU-forordningen artikkel 9 uavhengig av årsaken til kanselleringen. I utgangspunktet har klager her krav på gratis transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav c.

Klager forlot flyplassen rundt kl. 01.00, og hevder at hun fikk opplyst i en skranke i ankomsthallen at hun ville få refundert drosjeutgifter. Norwegian mener at hun ikke kan få erstattet annet enn utgifter til offentlig kommunikasjon.

Nemnda mener at erstatning for drosjeutgiftene hjem om natten i dette tilfellet er å anse som rimelige og nødvendige utgifter, som må dekkes av flyselskapet. Passasjerene måtte forlate flyplassen langt etter midnatt. Nemnda mener imidlertid at klager burde ha benyttet seg av annen transport for returen til flyplassen, og har derfor kun krav på utgifter til kroner 150 til buss.

Utgiftene på kroner 1 650 kan derfor kreves dekket.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers transportutgifter med kroner 1 650.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Anne-Kathrine Sand (SAS)