

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter og hotellovernatting. Tapt videreförbindelse i annen reservasjon.

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2018-03909

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY635 fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) 4. oktober 2018 kl. 20.30. Flyvningen ble forsinket, og klager ble booket om til DY639 kl. 22.10, men som ikke gikk før 22.15. Han skulle opprinnelig reise videre til Trondheim kl. 22.00 med DY776, men mistet denne flyvningen som følge av forsinkelsen. Han måtte derfor kjøpe nye flybilletter med DY740 neste morgen kl. 07.00 til kroner 829.

Klager måtte ta inn på hotell som følge av forsinkelsen. Han betalte for overnatting på Radisson Blu Airport Hotel med 23 000 Eurobonus-poeng. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av nye billetter til kroner 829, og refusjon av hotellovernatting tilsvarende benyttede Eurobonus-poeng.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY653 fra Bergen til Oslo 4. oktober 2018 ble forsinket ned én time og 20 minutter ved ankomst til Oslo. Passasjerer hadde ikke en gjennomgående reise med Norwegian.

Det fremgår av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) at selskapene er fritatt fra sin erstatningsplikt i de tilfeller hvor forsinkelsen ikke overstiger tre timer. Da klager kom frem til sitt endelige bestemmelsessted kun én time og 20 minutter forsinket, har Norwegian avvist klagers refusjonskrav, samt ethvert krav om standardkompensasjon.

### Nemnda bemerker

Den 4. oktober 2018 skulle klager reise fra Bergen til Oslo med DY639 i booking P9K7V9. Han hadde også bestilt billett fra Oslo til Trondheim samme kveld i booking UQHOOA.

Klager hadde ikke gjennomgående billett, og klagers endelige bestemmelsessted i booking P9K7V9 var dermed Oslo. Hit kom han én time og 20 minutter forsinket. En forsinkelse på under tre timer gir ikke rett til standardkompensasjon. Klager har heller ikke krevd dette.

Forsinkelsen førte til at klager ikke rakk sin neste flyvning til Trondheim. Neste flyvning gikk ikke før påfølgende morgen, og klager ble påført utgifter til hotell og nye flybilletter.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinkelse for passasjerer, med mindre fraktfører godtgjør at "han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan ventes for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem".

Norwegian har ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen, heller ikke ved fornyet mulighet til å inngi tilsvaret. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at alle forholdsregler var tatt for å unngå klagers tap.

Klager har derfor krav på å få dekket sine utgifter til nye flybilletter til kroner 829. Han har i tillegg krevd å få kompensert Eurobonus-poeng som han benyttet til hotellovernatting. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til totalt kroner 1 500.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klager kroner 1 500 i erstatning for påført tap.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)