

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til mat og taxi ved hjemkomst grunnet forsinkelse.

### Dato

21.12.2022

### Saksnummer

2022-01713

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 20. juni 2022 med DY1309 fra London til Oslo, avgang kl.19:45, med ankomst kl. 22:50. Avgangen ble forsinket til kl. 22:15, med ankomst Oslo den 21. juni kl. 01:15.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter på flyplassen. Han måtte selv dekke innkjøp av mat og drikke, da dette ikke ble tilbudt i ventetiden. Det fantes ikke tilgjengelig offentlig transport fra Gardermoen ved ankomst, og klager delte taxi med to ukjente til Oslo sentrum for å spare utgifter. Klager tok så samme taxi videre til sin hjemadresse.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av utgifter til mat og taxi ved hjemkomst.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian opplyser at DY1309 ble forsinket i 2 timer og 21 minutter. Norwegian vil ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning da forsinkelsen er under 3 timer.

Angående krav om refusjon av utgift til taxi fra flyplass anføres det at dette er en forventet kostnad som må dekkes av passasjeren. Det er heller ingen bestemmelser i EU-forordning 261/2004 som gjelder følgetap.

I sitt svar til klager før saken ble bragt inn for nemnda har Norwegian anført at uregelmessigheten ble forårsaket av streik blant flymekanikere og at dette er en ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått, selv om alle rimelige tiltak ble iverksatt. Norwegian avslo klagers krav da de mente at flygningen var forsinket som en følge av ekstraordinære omstendigheten.

Norwegian avviser klagers krav på standarderstatning og refusjon av utgifter til mat og taxi.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, kan gi rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet var forsinkelsen under tre timer og klager har etter nemndas syn derfor ikke krav på standarderstatning.

I tilfeller hvor et fly blir forsinket, har passasjerene rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 6. Klager har lagt frem dokumentasjon på at han selv måtte dekke matutgifter i ventetiden med kr. 341. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51. Nemnda mener at det er rimelig at klager får dekket matutgifter til kr. 341 i dette tilfellet. Nemnda konstaterer at klager ikke har fått de opplysningene han har krav på om sine rettigheter etter forordningen, jf. art 14.

Klager har fremsatt krav om refusjon av sine taxiutgifter ved sen ankomst til Oslo, da det ikke var tilgjengelig kollektivtransport da flyet landet. Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har i sitt svar direkte til klager avslått kravet med den begrunnelse at forsinkelsen skyldes streik blant flymekanikere, men har ikke forklart konkret hvordan streiken medførte forsinkelsen i dette tilfellet og hva som ble gjort for å unngå tapet. Dette er heller ikke kommentert i tilsvaret til nemnda. Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet i denne saken har godtgjort at flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Passasjerene har en plikt til å begrense sitt tap og nemnda mener at klager har gjort dette ved å dele taxi med to andre passasjerer. Når passasjerer ankommer på dette tidspunktet av døgnet, kan det ikke forventes at de skal vente lenge på tilgjengelig offentlig transport på nattestid.

Nemnda mener at Norwegian må dekke klagers utgifter til taxi på kr. 583 med fratrekk av hva kollektivtrafikk ville kostet. Refusjonen settes skjønnsmessig til kr. 390.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers taxiutgifter på kr. 390 og klagers matutgifter på kr. 341.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)