

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse. Videreforbindelse med annet flyselskap.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-00573

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY350 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bodø (BOO) 30. oktober 2018 kl. 17.30. Flyvningen ble forsinket, og det ble opplyst at forsinkelsen skyldtes tekniske feil, herunder problemer med toalettene som måtte repareres før avgang. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin neste flyvning, Widerøes WF776 fra Bodø til Mo i Rana (MQN) kl. 19.30.

I Bodø fikk klager beskjed om at det ikke var mulig å ta inn på hotell, og at eneste mulighet for å komme til Mo i Rana var å ta toget. Klager og hans reisefølge kjøpte derfor billetter med toget, og pådro seg dessuten kostnader til taxi til togstasjonen. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon for forsinkelsen i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av togbilletter til kroner 1 042, taxi til kroner 143 og refusjon av ubenyttede flybilletter til Mo i Rana.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY350 fra Oslo til Bodø 30. oktober 2018 ble forsinket med 41 minutter. Klager hadde videreforbindelse med et annet flyselskap.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) er flyselskapene fritatt fra sin plikt til å betale kompensasjon der forsinkelsen ikke overstiger tre timer. I dette tilfellet var forsinkelsen under tre timer, og Norwegian har avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY350 fra Oslo til Bodø 30. oktober 2018 ble forsinket med 41 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Mo i Rana med Widerøes flyvning WF776.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Norwegian har anført at klager hadde videreförbindelse med et annet flyselskap, og at han ikke har krav på erstatning, da Norwegians forsinkelse ikke overstiger tre timer.

Nemnda er ikke enig i dette. Flybillettene er kjøpt av reisebyrået Berg-Hansen, hvor reiseruten Oslo - Bodø - Mo i Rana med Norwegian og Widerøe er utstedt på Widerøe-dokument som en gjennomgående reise. Det fremgår av EU-forordningens artikkel 5 nummer 3 bokstav c jf. artikkel 2 bokstav b at det er det transporterende luftfartsselskap som plikter å utbetale erstatning. Det transporterende luftfartsselskapet er i dette tilfellet Norwegian.

Norwegian har ikke godtgjort årsaken til forsinkelsen på 41 minutter, og klager har vist til opplysninger om at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer. Nemnda mener derfor at klager har krav på standardkompensasjon på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Videre har klager fremsatt krav om refusjon av ubenyttede flybilletter, togbilletter og taxiutgifter. Etter forordningen plikter transporterende flyselskap å tilby passasjerene omruting innen rimelig tid, alternativ transport eller refusjon av billettene. Klager har opplyst at Norwegians representanter på flyplassen sa at det ikke var ledige hoteller i Bodø, og at eneste mulighet var å ta toget til Mo i Rana. Nemnda mener at Norwegian derfor må dekke klagers utgifter til tog og taxi til totalt kroner 1 185. Når det gjelder refusjon av ubenyttet flyreise fra Bodø til Mo i Rana, er det kun oppgitt en sum for hele reisen fra Oslo til Mo i Rana i klagers vedlagte reisekvittering. Eventuell refusjon av mellomlegg til ubenyttede flybilletter skal også utbetales.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standardkompensasjon på 500 euro, samt refusjon av eventuelt mellomlegg til ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)