

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter og gebyr for manglende oppmøte på hotell som følge av kansellering. Tjenesteytere har ikke inngitt tilsvar.

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2019-04559

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY321 fra Alta til Oslo og deretter med DY1738 fra Oslo til Barcelona den 28. juli 2019. Planlagt ankomst i Barcelona var kl. 23.25. Mens klager og medpassasjeren ventet på å fly videre med DY1738 fra Oslo, fikk de beskjed om at flyvningen var forsinket. Deretter ble den kansellert. De fikk plass på en ny avgang til Barcelona kl. 13.30 neste dag.

Klager anfører at de ikke fikk noen matkuponger i ventetiden og måtte ordne med hotellovernatting på Oslo lufthavn selv.

Klager har fått refusjon av hotellovernattingen i Oslo. Norwegian har i tillegg sagt seg villige til å utbetale standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro. Klager krever i tillegg refusjon av matutgifter på 651 kroner og refusjon av 21,48 euro i gebyr for å ikke ha møtt opp til innsjekking på hotellet i Barcelona.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke inngitt tilsvar i saken.

I svaret til klager har Norwegian oppgitt at DY1738 fra Oslo til Barcelona den 28. juli 2019 ble kansellert som følge av en inspeksjon av flymaskinen i forbindelse med en mulig teknisk feil. Norwegian har i en egen e-post til klager sagt seg villige til å utbetale totalt 800 euro i standarderstatning til klager.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager og medpassasjerer ankom Barcelona mer enn 18 timer forsinket som følge av at flyvningen DY1738 fra Oslo til Barcelona ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Norwegian har i svaret sitt til klager oppgitt at kanselleringen skyldtes en inspeksjon av flymaskinen i forbindelse med en mulig teknisk feil. Norwegian har ikke godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor rett til standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro. Nemnda har forstått det slik at Norwegian også har imøtekommet kravet om standarderstatning.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nummer 1 bokstav a har passasjerer rett på mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager har fremlagt kvitteringer på utgifter til mat og drikke på totalt 651 kroner. Nemnda mener at dette er rimelig i forhold til ventetiden og anbefaler at Norwegian refunderer dette.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av gebyr for sent oppmøte for innsjekking på hotellet i Barcelona, pålydende 21,38 euro. Etter forordningens artikkel 12 kan standarderstatningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Etter fast praksis i Transportklagenemnda gjøres det et slikt fratrekk. Kun et eventuelt overskytende beløp kommer således til utbetaling. Da gebyret er mindre enn standarderstatningen i dette tilfellet, har ikke klager rett på noe utover standarderstatningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 800 euro i standarderstatning dersom dette ikke allerede er gjort og refunderer klagers utgifter til mat og forfriskninger på totalt 651 kroner.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)