

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på 13 timer som førte til et økonomisk tap for klager på kr 995.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

121/09F

### Tjenesteyter

Danish Air Transport A/S (DAT)

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse på 13 timer som førte til et økonomisk tap for klager på kr 995.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Danish Air DX38 3. april 2009 fra Oslo til Førde med avgang kl 22.55. Avgangen ble forsinket med 13 timer. Da klager skulle gå om bord i flyet ble avgangen stadig utsatt. Omsider fikk de gå om bord i flyet, men de fikk beskjed om at det var dårlig vær, tåke på Vestlandet, om det ville bli noen avgang var usikkert.

Det ble ingen avgang denne kvelden, og de reisende ble bedt om å møte opp neste dag til samme flyet, med avgang kl 08.35 og de måtte da stille på flyplassen kl 07.30. De reisende fikk hentet bagasjen sin i avgangshallen. De var blitt informert om at her ville de få beskjed om hva som ville skje videre, men ingen personer fra Danish Air var å se. De reisende henvendte seg til Norwegian skranken, Norwegian viste ingen ting om denne avgangen, men var behjelpelige med å prøve å få kontakt med Danmarkskontoret til Danish Air. Her fikk de ingen kontakt. De reisende fikk ingen hjelp til å booke om billettene eller å finne innkvartering for natten. Klager tok inn på hotell for å kunne stille tidlig neste morgen på flyplassen.

Klager møtte opp neste morgen, men da ble tingene verre, de reisende ble sittende å vente uten noen form for informasjon. Det ordinære flyet med avgang kl 08.33 kom seg av gårde en time forsinket. Da var ikke været noe problem lenger, men ingen viste hvor crewet befant seg. De reisende ventet i flere timer på flyplassen før crewet innfant seg. De hadde tydelig ligget og sovet på et hotell i Oslo sentrum. Bakkemannskapet ringte flere ganger til Danmark for å få vite hvor crewet befant seg. Dårlig vær og tåke var begrunnelsen for forsinkelsen kvelden før, men dette var noe helt annet. De reisende fikk ikke tilbud om noen form for forpleining i ventetiden.

Klager krever refundert utgifter til hotell med kr 995.

## **Danish Air Transport har i det vesentlige anført:**

Flyselskapet vil kommentere 5 punkter i klagen:

Flyselskapet viser til at det ville ha vært vanskelig å fly denne strekningen på den oppsatte avgangen på grunn av det dårlige været, og de valgte denne løsningen slik at det skulle få minst mulig ringvirkninger for sine reisende i det aktuelle tidspunktet.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers fly fra Oslo til Førde ble forsinket pga vanskelige værforhold.

Ved forsinkelser med to timer eller mer skal flyselskapet i henhold til EU forordningen 261/2004 art. 6 tilby passasjerer måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Når rimelig forventet avgangstid er minst dagen etter den tidligere oppgitte avgangstiden plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet.

Passasjerer tilkommer disse rettigheter selv om forsinkelsen skyldes forhold utenfor flyselskapets kontroll.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Ved forsinkelser på mer enn to timer skal flyselskapet gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at Danish Air Transport ikke oppfylte sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Klager har rett til erstatning av utgifter til hotell og mat. Hotellprisen inkluderer frokost. Nemnda antar at klager ikke har hatt øvrige matutgifter.

Nemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 995.

## **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 995.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*