

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett-kostnad og telefonutgifter ved forsinkelse.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-01410

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1908 fra Oslo lufthavn (OSL) til Pristina (PRN) 10. juni 2017 kl. 16.50. Flyet ventet på tre passasjerer i over en time, og da flyet nærmet seg Pristina hadde det oppstått dårlig vær slik at flyet ikke fikk landet. Flyvningen ble omdirigert til Dubrovnik. Selv om været hadde bedret seg i Pristina, gikk kabinbesetningen "ut på arbeidstid", og passasjerene måtte vente i Dubrovnik over natten.

Passasjerene ventet på bagasjen i over en time i Dubrovnik. Klager, som er kvinne, ble bedt om å sove på rom med en fremmed mann. Da hun protesterte, fikk hun beskjed om at dette var hennes eneste alternativ. Hun fikk til slutt byttet rom på eget initiativ, slik at hun fikk dele rom med en annen kvinne. Det var heller ingen mulighet til å få kjøpt mat på dette tidspunktet i nærheten av eller på hotellet.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sin flybillett til kroner 1 834, samt telefonutgifter til kroner 338,98.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1908 fra Oslo lufthavn til Pristina 10. juni 2017 ble omdirigert til Dubrovnik som følge av kraftig tordenvær og regn i Pristina denne ettermiddagen/kvelden. Passasjerene måtte tilbringe natten i Dubrovnik før de kunne reise videre til Pristina påfølgende dag. Passasjerene ble tilbudt forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian anfører at de gjorde alle rimelige og riktige tiltak for å få passasjerene frem til sin planlagte destinasjon. I tilfeller hvor været skaper problemer vil flyselskapet gjøre tiltak for å minimere konsekvensen for passasjerene. Norwegian vil tilby omruting eller full refusjon av flybillettene dersom disse ikke benyttes.

Norwegian anfører at tordenvær utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser derfor klagers krav om refusjon av flybilletten, men har refundert kroner 213 til bruk av mobildata.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1908 fra Oslo lufthavn (OSL) til Pristina (PRN) 10. juni 2017 kl. 16:50. Klager har anført at flyet først ble forsinket en time som følge av at flyet måtte vente på tre passasjerer. Deretter ble flyet omdirigert til Dubrovnik som følge av tordenvær i Pristina. Klager ankom sin endelige destinasjon dagen etter kl. 13:45.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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 nr. 3, jf. 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 ikke kommentert klagers anførsel om at flyet først ble forsinket som følge av at de ventet på tre passasjerer. Ut fra fremlagt dokumentasjon fremgår det uansett at værforholdene i Pristina var dårlige på det planlagte ankomsttidspunktet, med "thunderstorm" og regn. Nemnda legger derfor til grunn at værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Forsinkelsen som følge av værforholdene kunne etter nemndas syn ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Flyet ble omdirigert til Dubrovnik, og klager ble ombooket neste dag til Pristina. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har påpekt at den eneste overnattingsmuligheten hun ble tilbudt på hotellet i Dubrovnik, var å dele rom med en fremmed mann. På eget initiativ fikk hun ordnet plass på rommet til en annen kvinne. Dette er ikke kommentert av Norwegian. Nemnda kan ikke se at klager har fått et akseptabelt forpleiningstilbud i henhold til forordningens artikkel 9. Nemnda mener at klager skal motta en rimelig kompensasjon for dette.

Videre skal klager tilbys måltid og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Hun ble ikke tilbudt mat etter ankomst Dubrovnik, noe som ikke synes å være bestridt av Norwegian. Norwegian har i denne sammenheng vist til at hun ikke har fremlagt kvitteringer for mat og drikke. Klager har etter nemndas syn krav på å motta en kompensasjon for rimelig forpleining, uavhengig av om hun har fremlagt kvitteringer for innkjøpt mat.

Nemnda mener videre at klager skal kompenseres for utgifter til mobildata.

Nemnda mener at en passende kompensasjon til klager for mangelfull forpleining i dette tilfellet kan settes til kroner 650.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klager kroner 650 i kompensasjon for mangelfull forpleining.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)