

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet lang forsinkelse.

### Dato

09.09.2024

### Saksnummer

2023-04076

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre voksne og et barn) skulle reise fra Fort Lauderdale til Oslo den 28. juli 2023 med Norse Atlantic Airways flyvning N022. Flyvningen ble kansellert grunnet teknisk feil. Flyet ble satt opp til avgang både den 29. og 30. juli, men flyvningen ble ikke gjennomført før etter tre dager den 31. juli, da som N0922.

Ved ankomst Gardermoen mottok klager verdivouchere som kunne benyttes til nye flybilletter med Norse, 1 x USD 200 + 3 x USD 400. Norse hevder dette er erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, men klager anså det kun å være plaster på såret for den lange forsinkelsen. Dersom klager hadde blitt opplyst om at Norse anså dette som erstatning iht. forordningen, hadde klager ikke tatt imot.

Klager har mottatt erstatning for tap/utlegg i ventetiden. Voucherne klager mottok er benyttet.

Flyvningen ble kansellert tre ganger, men klager ønsker i all rettferdighet å kreve erstatning for kun to av disse.

Klager krever standarderstatning EUR 600 per person i henhold til forordningen for to av de tre kanselleringene, til sammen EUR 4 800.

Klager krever videre tapt arbeidsfortjeneste for to av klagerne med til sammen NOK 13 722 brutto/NOK 8 912 netto. Videre tapte klagers datter inntekt med NOK 1 282.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

N022 fra Fort Lauderdale den 28. juli 2023 ble forsinket, og klager har mottatt verdivouchere på USD 400 x 3 + USD 200 x 1. Norse har dermed oppfylt sine forpliktelser i henhold til forordningen.

Norse bestrider klagers krav om dobbel kompensasjon. Utgangspunktet om dobbel kompensasjon gjelder kun for tilfeller av kansellering hvor passasjerene har akseptert omrutingstilbudet og omrutingen er forsinket/kansellert, jf. C-832/18 (Finnair). Det følger av forente saker C-402/07 og C-432/02 (Sturgeon and others) at "A flight which is delayed, irrespective of the duration of the delay, even if it is long, cannot be regarded as cancelled where there is a departure in accordance with the original planning.", jf. Avsnitt 34.

Klager hevder at flyvningen ble kansellert flere ganger, dette stemmer ikke. Flyvningen til passasjer ble aldri kansellert, men kun forsinket. Forsinkelsene oppsto flere ganger, men turen ble gjennomført med samme flymaskin.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Norse Atlantic Airways har forklart at det oppstod en forsinkelse grunnet skade på flyets vingspiss etter kollisjon med en umerket hindring i tilknytning til taksebanen, og at det tok tid å utbedre feilen. Nemnda mener at selskapet ikke har dokumentert at kollisjonen med hindringen på taksebanen skyldtes ekstraordinære omstendigheter eller forhold utenfor flyselskapets kontroll. Flyselskapet har gjennom utlevering av vouchere erkjent ansvar for forsinkelsen. Selskapet har utlevert verdivouchere til klager på henholdsvis 3 x USD 400 og 1 x USD 200. Norse mener at de har oppfylt sin erstatningsplikt i henhold til forordningen.

Etter nemndas syn er en verdivoucher, som kun kan benyttes hos flyselskapet på nye flybilletter, ikke å anse som erstatning i henhold til forordningen. Nemnda mener at klager har krav på EUR 600 per person, også for barnet som hadde egen flybillett, det vil si til sammen EUR 2 400.

Klager mener han også har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise.

En passasjer kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise, og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Nemnda mener at det i denne saken er snakk om en lang forsinkelse, hvor det kom oppdatert informasjon underveis. Det er ingenting som tilsier at klager ble booket

om på en ny flyvning (en annen flymaskin), og at det oppstod en ny hendelse på denne flyvningen. Denne saken dreier seg altså ikke om en kansellering og omruting til ny flyvning slik som C-832/18. At den oppdaterte informasjonen som passasjerene fikk underveis dessverre viste seg å ikke være riktig og at det ble ytterligere ventetid, innebærer etter nemndas syn ikke at det er snakk om flere forsinkelser. Hele forsinkelsen har samme årsak - teknisk feil.

Nemnda anbefaler etter dette at Norse Atlantic Airways utbetaler EUR 600 per person, til sammen EUR 2 400. Verdien av voucherene som er benyttet kommer til fradrag.

Klager har videre krevet erstattet tapt arbeidsfortjeneste.

Nemndas flertall – leder og bransjerepresentanten - mener at tapt arbeidsfortjeneste skal samordnes, det vises til flertallets begrunnelse i sak 2023-03966 fra mai 2024. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger den tapte arbeidsfortjenesten. Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten - mener at tapt arbeidsfortjeneste ikke skal samordnes. Det vises til mindretallets begrunnelse i sak 2023-03966 som representanten mener også får anvendelse i denne saken

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways utbetaler EUR 600 per person, til sammen EUR 2 400.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)