

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon ved tapt videreforbindelse som følge av forsinkelse.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2018-03437

### Tjenesteytere

Emirates

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Emirates' flyvning EK399 fra Denpasar (DPS) til Dubai (DXB) 27. september 2018 med planlagt ankomst kl. 05.00 lokal tid. Flyvningen ble imidlertid forsinket med to og en halv time, slik at klager mistet sin videreforbindelse med EK159 til Oslo lufthavn (OSL) kl. 07.25 lokal tid. Hun ble booket om til samme flyvning neste dag.

I mellomtiden ble hun tildelt hotell på Copthorne Airport Hotel i Dubai. Som en kvinne som reiste alene følte klager seg særdeles utrygg, da hun fikk rom på bakkeplan i enden av en lang gang. Vasken og kjøleskapet på hotellrommet fungerte ikke. Hun fikk kun en voucher for hotell og ett måltid. I tillegg til dette pådro hun seg utgifter på totalt AED 461,73 til mat og transport i Dubai denne dagen.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter, i tillegg til erstatning for stress og ubehag som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates flyvning EK399 fra Denpasar til Dubai 27. september 2018 ble forsinket med to timer og 21 minutter. Forsinkelsen skyldtes sent innkommende flymaskin som følge av operasjonelle årsaker og venting på avgangsklarering. Forsinkelsen ble enda lengre som følge av tekniske problemer og en passasjer som krevde medisinsk tilsyn i Denpasar. Klager mistet sin videreforbindelse, og ble booket om til ny flyvning til Oslo. Hun mottok hotellovernatting i ventetiden.

Emirates viser til at EU-forordningen ikke gjelder i de tilfeller hvor flyet går fra en flyplass utenfor EU med et selskap som ikke er registrert i EU. Forordningen får følgelig ikke anvendelse i dette tilfelle, slik at standardkompensasjon etter EU-forordningen ikke blir aktuelt.

Klager har tidligere blitt tilbudt 20 000 bonuspoeng i Emirates' bonusprogram for hendelsen. Utover dette har selskapet avvist klagers krav om erstatning.

### **Nemnda bemerk**

Klager reiste med Emirates fra Denpasar til Dubai. Nemnda viser til at EU-forordningen ikke gjelder i de tilfeller hvor flyet går fra en flyplass utenfor EU med et selskap som ikke er registrert i EU, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 1 a og b. Forordningen får følgelig ikke anvendelse i dette tilfelle. Eventuell standardkompensasjon etter EU-forordningen er derfor ikke aktuelt.

Når det gjelder klagers misnøye med plasseringen på hotellet, viser nemnda til at det bevismessig ikke er mulig å avklare forholdene under saksbehandlingen. Det er uansett ikke grunnlag for en generell ulempeerstatning etter norsk rett.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)