

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning av ferie, ny reise og hotellopphold som følge av forsinkelse. Mistet videreforbindelse.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-02759

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Søndag 23. september 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med WF711 fra Brønnøysund til Trondheim, deretter med DY765 fra Trondheim til Oslo, og til slutt med DY1552 fra Oslo til Budapest. Flyet fra Trondheim skulle ankomme Oslo kl. 17.55, og flyet fra Oslo til Budapest skulle gå fra Oslo kl. 18.35.

Klager anfører at de kom seg fra Brønnøysund til Trondheim uten problemer, og i Trondheim ventet de på å få gå om bord på flyet til Oslo. Da det var ti minutter igjen, og klager så at flyet ennå ikke var kommet, spurte hun den ansatte ved gaten om det var forsinkelser, hvorpå vedkommende svarte nei. Så snart de hadde kommet om bord, ga klager beskjed om at de skulle med et fly videre fra Oslo til Budapest som de trodde de fikk problemer med å rekke. Klager anfører at den ansatte sa at flyet ville vente på dem, og at de måtte løpe så raskt som mulig til gaten på Gardermoen. De gjorde dette og var der ti minutter før flyets avgang. Klager anfører at det ikke var noen ved gaten, så klager løp rundt hjørnet til en informasjonsskranke, hvor det heller ikke var noen. Hun løp da videre til en annen gate som det sto Norwegian på, og spurte om de kunne kontakte flyet slik at de kunne få gå om bord. Den ansatte ved gaten fikk kontakt med flyet, men fikk beskjed om at klager og medpassasjeren ikke fikk komme om bord. Klager anfører at flyet sto der i ti minutter, men de slapp dem likevel ikke om bord, selv om de kun hadde med seg håndbagasje.

Klager anfører at de ble omrutet via København neste dag. De ankom Budapest kl. 16.10. De mistet derfor en hel dag, som skulle ha vært brukt til tannbehandling i Budapest. Klager anfører at medpassasjeren har tannlegeskrekk og helseangst, og de hadde valgt å reise til Budapest for å få ordnet flere tannproblemer på en og samme gang. Klager anfører at opplevelsen var svært slitsom for medpassasjeren. Det vises til øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever erstatning for den ubehagelige opplevelsen og for at de ikke fikk brukt ferien til det de hadde tenkt. Klager krever standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 og totalt 40 000 kroner for tapt arbeidsfortjeneste i én uke, dekning av ny flyreise og opphold på hotell i én uke.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

DY765 fra Trondheim ble 22 minutter forsinket. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. DY1552 fra Oslo til Budapest ble ikke forsinket. Norwegian kan ikke se hvorfor klager ikke rakk å komme med flyet.

Norwegian kan forstå frustrasjonen i tilfeller hvor man ser at flyet stå der, og man får beskjed om at man ikke kommer med. Likevel er det slik det fungerer, når flyet har fått klarsignal for avgang, og når alle papirer er blitt signert. Hvis man skulle ha avbrutt avgangen på det tidspunktet, for å la flere passasjerer gå om bord, ville man ha risikert at flyet ble forsinket, slik at man mistet avgangstiden, noe som igjen ville ha ført til en ny forsinkelse ved ny utdelt avgangstid.

Norwegian kan derfor dessverre ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise Brønnøysund - Trondheim, Trondheim - Oslo og Oslo - Budapest. Klager rakk ikke videreforbindelsen fra Oslo til Budapest, og kom frem én dag forsinket. Klager hadde gjennomgående billett fra Trondheim til Budapest, noe som fremgår av billetten.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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).

Det går frem av sakens opplysninger at flyvningen DY765 fra Trondheim til Oslo ble 22 minutter forsinket. Norwegian har ikke godtgjort at denne forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Forsinkelsen medførte at klager kun fikk 18 minutter mellom flyvningene i Oslo, som antas å være i korteste laget. Klager har oppgitt at de løp til gaten for å prøve å rekke flyet, men gaten var allerede stengt da de kom frem. Nemnda kan ikke se at klager og medpassasjerene kan klandres for at de ikke rakk videreforbindelsen. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 400 euro per person til klager og medpassasjerene som følge av at de kom mer enn tre timer forsinket frem til Budapest.

Klager har i tillegg fremsatt krav om erstatning av tapt arbeidsfortjeneste i én uke, at ny reise dekkes, og at hotellopphold i én uke dekkes, til en verdi av totalt 40 000 kroner. Dette er det etter nemndas syn åpenbart ikke grunnlag for, og klager gis ikke medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med reisefølge med 400 euro per person. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)