

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillettene tur/retur og kompensasjon for manglende matkuponger grunnet endret avreiseflyplass og forsinkelser

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1290/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybillettene tur/retur og kompensasjon for manglende matkuponger grunnet endret avreiseflyplass og forsinkelser

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes opprinnelige reiserute var fra, Gdansk til Oslo 14. juni 2015 kl. 15:15 med DY1053. Fra Oslo skulle 13 av klagerne videre til Haugesund kl. 19:15 med DY194. Fire av klagerne skulle videre til Stavanger kl. 17:45 med DY542.

Den 13. juni fikk klagerne en sms fra Norwegian:

«Norwegian would like to inform you, that due to construction at Gdansk airport your flight DY1053 on the 14.06.2015 will depart from Bydgoszcz international airport. Norwegian will arrange bus transportation to from Gdansk airport and check-in will close at 10:00. Tickets can be rebooked or refunded free of charge on our homepage, or you can contact us on +47 21 49 00 15. Regards Norwegian.»

Klagerne tolket meldingen slik at de måtte være ferdig innsjekket på Gdansk airport kl. 10:00 den 14. juni. Klagerne møtte frem i åtte-tiden. På Gdansk airport var det ingen andre gjester, og personen i informasjonsskranken visste ingenting, men det kom en som informerte at det kom en buss kl. 10:00 for å hente de som skulle med DY1053.

Bussen brukte 2,5 time fra Gdansk til Bydgoszcz. Klagerne befant seg på Bydgoszcz airport fra kl. 12:30 til kl. 16:00 uten mulighet til å kjøpe mat. Det var heller ikke nok mat om bord på flyet. Det ble heller ikke tilbudt noe mat på Gardermoen. På flyplassen var det ingen informasjon til passasjerene.

Flyet fra Oslo til Haugesund var også forsinket.

De som skulle til Stavanger fikk samme beskjed fra Stavanger. De ringte oppgitt telefonnummer og fikk beskjed om at de kunne bli booket om til mandag 15. juni kl. 15:00. Dette hadde klagerne ikke mulighet til.

Klageren har fått informasjon om at Wizz Air informerte sine passasjerer den 12. januar 2015 om planlagt vedlikehold på rullebanen og mener at dette var et lenge planlagt vedlikehold som Norwegian også må ha visst om lenge. Reiseruten klager valgte var på grunn av god flyforbindelse /rutetider. Klager hadde ikke valgt reisen til Gdansk om dette hadde blitt opplyst.

Klagerne reiste med flyet fra Bydgoszcz, men rakk ikke videreforbindelsen fra Oslo til Stavanger. De ble ombooket og ankom Sola ca. kl. 22:00.

Klager krever full refusjon av flybillettene begge veier samt kompensasjon for manglende matkupper.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:»**

DY1053 fra Gdansk til Oslo den 14. juni 2015 ble omdirigert til Bydgoszcz internasjonale flyplass på grunn av arbeid med rullebanen i Gdansk. Dette medførte en forsinkelse på 50 minutter.

DY190 fra Oslo til Haugesund samme dag, ble også forsinket med 53 minutter på grunn av dårlige værforhold på vei inn til Oslo på forutgående avgang. Klagerne ankom Haugesund 1 time og 3 minutter forsinket.

Norwegian beklager om klager mener informasjonen som ble gitt på sms den 12. juni var mangelfull.

Norwegian forklarer at all mat om bord på flyene lastes på en prosent sats av bookedde passasjerer, og kan dermed ikke garantere at det er mat/drikke/snacks til alle passasjerer på alle ruter.

I henhold til Norwegian sine regler og vilkår deles det ut mat kort dersom en flyvning er forsinket mer enn 2 timer, og dette ikke medfører ytterligere forsinkelser.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian viser til EU-forordning 261/2004, som slår fast at man ikke har rett på refusjon av benyttede billetter.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon for manglende matkupper eller refusjon av benyttede billetter.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY1053 ble omdirigert fra Gdansk til Bydgoszcz internasjonale flyplass fordi flyplassen i Gdansk var stengt på grunn av arbeid på rullebanen. Avgangen fra Polen ble forsinket med 50 minutter i forhold til planlagt avgangstidspunkt.

Nemnda legger videre til grunn at de av klagerne som skulle til Stavanger ikke rakk videreförbindelsen fra Oslo som følge av forsinkelsen. De ble omrutet og ankom Stavanger (Sola) om lag kl. 22.00, dvs. om lag 3 timer og 25 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt.

De av klagerne som skulle til Haugesund kom frem til Haugesund 1 time og 3 minutter etter det planlagte ankomsttidspunktet.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

De av klagerne som skulle til Haugesund kom frem mindre enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet og har ikke rett til standarderstatning.

De av klagerne som skulle til Stavanger kom frem over tre timer forsinket og har rett til standarderstatning med mindre unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse. Avgangen fra Gdansk ble flyttet til Bydgoszcz på grunn av byggearbeider på flyplassen i Gdansk. Norwegian har ikke gitt noen forklaring på hvorfor dette medførte en forsinkelse på 50 minutter. Norwegian har heller ikke kommentert klagers opplysning om at reisende med Wizz air hadde fått beskjed om stengingen av flyplasser flere måneder tidligere. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 250 euro per person for de klagerne som skulle til Stavanger.

Billettene til Stavanger og Haugesund ble benyttet, og klagerne kom frem til sine bestemmelsessteder. At de kom frem forsinket, gir ikke rett til refusjon av billettprisen.

Nemnda er enig med klagerne i at informasjonen om endringen burde blitt gitt på et tidligere tidspunkt. Det må kunne antas at byggearbeidene var planlagt i lang tid og at stengingen av flyplassen ikke kom overraskende på Norwegian.

Nemnda er videre enig med klagerne i at informasjonen som ble gitt gir inntrykk av at innsjekking til flygningen stenger kl. 10:00 - ikke at bussen går kl. 10:00.

Nemnda er endelig enig med klagerne i at Norwegian burde ha opplyst om de begrensede muligheter til å få kjøpt mat på flyplassen.

Den mangelfulle informasjon gir i seg selv ikke rett til kompensasjon.

Nemnda traff etter dette slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om refusjon av flybillettene. Nemnda finner heller ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i krav om kompensasjon for manglende mattilbud.

Nemnda anbefaler at de av klagerne som skulle til Stavanger gis en kompensasjon på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*