

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av hotellutgifter ved forsinkelse.

### Dato

27.02.2018

### Saksnummer

2017-00955

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Norwegians flyvning DY543 fra Stavanger (SVG) til Oslo (OSL) og videre med DY1258 til Amsterdam (AMS) 7. mars 2017. Flyvningen fra Stavanger hadde avreise kl. 17.30, og fra Oslo kl. 19.05. Flyvningen fra Stavanger ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse.

Klager skulle gjennomføre planlagte forretningsmøter i Amsterdam påfølgende dag. Han kontaktet Norwegians personale på Oslo lufthavn, som nektet å booke ham om til flyvninger med andre flyselskap. Han gikk derfor glipp av alle sine planlagte møter, samt forhåndsbestilt hotellovernatting i Amsterdam. Da Norwegian ikke kunne frakte klager til Amsterdam i tide, ble han booket om tilbake til sitt hjemsted Helsinki.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. flyvning, totalt 500 euro, samt refusjon av hotellutgifter til 202 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY543 fra Stavanger til Oslo 7. mars 2017 ble forsinket med 49 minutter. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til Helsinki med Norwegians flyvning DY1198.

Klager skulle ha landet på sin opprinnelige destinasjon Amsterdam kl. 21.00. Etter å ha blitt omrutet til sin alternative destinasjon Helsinki, ankom han kl. 23.15. Dette utgjør en forsinkelse på en time og 15 minutter.

Da klager ankom sin destinasjon under tre timer forsinket, har han etter Norwegians oppfatning ikke krav på standardkompensasjon og refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

## Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY543 fra Stavanger til Oslo 7. mars 2017 ble forsinket med 49 minutter. Klager mistet dermed sin vidareforbindelse til Amsterdam.

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 kunne ikke omrute passasjerer samme dag, og passasjerer valgte derfor transport tilbake til Helsinki, da formålet med hans forretningsreise dermed bortfalt. Norwegian har anført at klager ikke har krav på standarderstatning, da han kom tilbake til Helsinki mindre enn tre timer etter hans opprinnelige ankomsttidspunkt i Amsterdam.

Nemnda bemerkjer at klagers opprinnelige ankomststed var Amsterdam, ikke Helsinki. Klager hadde gjennomgående billett. At han kom raskt tilbake til Helsinki, kan ikke være relevant i relasjon til spørsmålet om han har krav på erstatning etter forordningen. Norwegian har ikke kommentert hvorfor flyet var forsinket, slik at klager mistet sin vidareforbindelse.

Norwegian har heller ikke kommentert hvilke muligheter man hadde til å omrute passasjerer til Amsterdam. Nemnda viser til at et flyselskap ikke uten vidare kan begrense omruting av passasjerer til egne flyvninger. Flyselskapet plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Det må foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro. Det er imidlertid ikke grunnlag for et krav på 500 euro for to flyvninger som klager har krevet.

Klager har også krevet dekket utgifter til ubenyttet hotell i Amsterdam på 202 euro. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-

forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standarderstatning på 250 euro.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)