

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av taxiutgifter. Forsinket ankomst på Gardermoen.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-00898

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer reiste med DY1553 fra Budapest til Oslo den 16. februar 2020. Flyet skulle ha gått fra Budapest kl. 20.20 og ha ankommet Oslo kl. 22.50. Imidlertid ble det forsinket og ankom Oslo først kl. 01.51 - tre timer og ett minutt forsinket.

Klager anfører at som følge av forsinkelsen rakk de ikke siste tog eller buss fra Gardermoen, siden siste avgang var kl. 00.45. Første avgang om morgenen var kl. 05.15. Klager anfører at de ringte til Norwegians kundeservice for å forhøre seg om hva de skulle gjøre, og de fikk da beskjed om å ta en taxi og å sende krav om refusjon til Norwegian i etterkant.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av taxiutgiftene på 2111 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har foretatt en totalvurdering av saken og kommet frem til at kravet om standarderstatning imøtekommes.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke forklart eller dokumentert årsaken til forsinkelsen. Nemnda legger imidlertid til grunn at Norwegian har imøtekommet kravet om standarderstatning på totalt 800 euro.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av taxiutgifter. Klager har opplyst om at hun fikk beskjed fra Norwegian om at de kunne kreve refundert sine taxiutgifter fra flyplassen og hjem. Dette er ikke kommentert eller bestridt av Norwegian.

I henhold til nemndas faste praksis i henhold til artikkel 12 i EU-forordningen, gis det kun dekning for utgifter som overstiger standarderstatningen. I dette tilfellet er utgiftene til taxi lavere enn standarderstatningen, og klager har derfor ikke rett til tilleggsdekning for dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 800 euro i standarderstatning til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)