

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00267

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Fort Lauderdale til Oslo den 18. desember 2019 kl 18.00 med ankomst den 19. desember kl 08.35 med Norwegians flight DY7032. Klager hadde kjøpt separat billett fra Oslo til London med Ryanair kl 10.00.

DY7032 ble forsinket mer enn tre timer. Norwegian hevder hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget da forsinkelsen var under tre timer. Det flyselskapet viser til er når flyet landet på rullebanen på Gardermoen. Klager mener det riktige tidspunktet på ankomst er når dørene på flyet åpnes. Forsinkelsen ble derfor på mer enn tre timer da det tok ca 15 minutter fra flyet landet til dørene ble åpnet.

Som en følge av forsinkelsen mistet klager sin videreforbindelse med Ryanair. Han måtte kjøpe ny billett med annet selskap med avgang kl 15.00 pris 303,10 GBP.

Klager har mottatt 153,10 GBP fra sitt forsikringsselskap.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians kundebehandling på Gardermoen. Han fikk ingen hjelp til ombooking, mottok ikke forpleining i ventetiden slik han har krav på, og han ble fortalt at det ikke var noen vits i å klage da ha uansett ikke ville komme noen vei med saken.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004,

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7032 ble forsinket 2 timer og 47 minutter. I henhold til EU-forordning 261/2004 samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07), er hendelsen ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsens lengde var under tre timer.

Klagers kontrakt med Norwegian var fra Fort Lauderdale til Oslo. Klager hadde booket separat billett med annet flyselskap fra Oslo til London med avgang kun 1 time og 25 minutter etter DY7032 skulle ha landet. Ingen flyselskap er ansvarlig for reservasjoner gjort på separate billetter med andre flyselskap, og det er passasjerens ansvar å påse at han bestiller nok tid mellom hver flyvning.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen var under tre timer, eller skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har en slik praksis.

Norwegian Air Shuttle flyvning DY7032 fra Fort Lauderdale til Oslo den 18. desember 2019 ble forsinket med 2 timer og 47 minutter ved ankomst Gardermoen. Dette fremgår av "Movement log". Etter nemndas syn har Norwegian Air Shuttle i tilstrekkelig grad sannsynliggjort at dørene ble åpnet under tre timer etter opprinnelig ankomsttid. Forsinkelsen overskrider altså ikke tre timer. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager krever videre erstatning for ny billett fra Oslo til London da han mistet sin videreforbindelse med Ryanair som følge av forsinkelsen.

Klager hadde ikke gjennomgående billetter fra Fort Lauderdale til London, men separate flybilletter for strekningen Fort Lauderdale - Oslo og for strekningen Oslo - London. Klager hadde beregnet 1 time og 25 minutter overgangstid. Norwegian anbefaler en overgangstid på 120 minutter i sine vilkår. Nemnda mener derfor at klager har beregnet for kort overgangstid og at klager selv har medvirket til tapet. Klager har derfor ikke krav på erstatning etter luftfartsloven § 10-20.

Slik nemnda ser det kan flyselskapet Norwegian Air Shuttle kun svare for strekningen Fort Lauderdale - Oslo. Siden videreforbindelsen fra Oslo var på separat billett med annet flyselskap, plikter ikke Norwegian Air Shuttle å refundere utgiftene til ny billett.

Klager mener videre han hadde krav på forpleining på Gardermoen i påvente av videre flyvning.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Da klager ikke hadde gjennomgående billetter hadde han heller ikke rett til forpleining.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)