

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av fly- og bussbilletter ved forsinkelse.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-02616

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY777 fra Trondheim (TRD) til Oslo (OSL) 1. juli 2016 kl. 20.30, med planlagt ankomsttid kl. 21.25. Han skulle reise videre med DY196 fra Oslo til Haugesund (HAU) samme kveld kl. 22.00, men mistet denne videreforbindelsen på grunn av forsinkelse på flyvningen fra Trondheim.

Klager ble tilbudt omruting 3. juli, men godtok ikke å vente to døgn i Oslo på grunn av forsinkelsen. Personalet i skranken på flyplassen i Oslo anbefalte å bestille første avgang med SAS neste morgen. Han bestilte derfor billetter til Stavanger, og valgte å ta buss videre derfra til Haugesund.

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine nye flybilletter med SAS til kroner 2 499 og bussbilletter til Haugesund til kroner 330.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY777 fra Trondheim til Oslo 1. juli 2016 ble forsinket med 38 minutter, og klager mistet derfor sin videreforbindelse til Haugesund med DY196 samme kveld. Klager ble informert på flyplassen om at første mulige omrutingsalternativ var søndag 3. juli. Klager har bekreftet dette. Han ønsket ikke å bli booket om til søndag, og har mottatt refusjon av sin ubenyttede billett med Norwegian.

Klager kjøpte deretter billett med SAS til Stavanger 2. juli, og tok buss fra Stavanger til Haugesund. Han har fremsatt krav om refusjon av nye fly- og bussbilletter, samt standardkompensasjon.

Passasjerene har ingen plikt til å akseptere tilbudt omrutingstilbud. Norwegian kan ikke se at klager har ytret et ønske om å bli omrutet til en annen destinasjon. En slik omruting

avviker fra vanlig prosedyre. Det finnes ingen notater i klagers booking om at han ønsket en omruting til Stavanger i stedet for Haugesund. Klager handlet på egen hånd og kjøpte nye billetter med SAS og bussbilletter videre til Haugesund. Det fremkommer heller ikke av klager at klagers reise ville mistet sitt formål dersom han hadde ankommet Haugesund 3. juli. Norwegian anfører at dersom klager valgte å avbryte kontrakten med deres flyselskap ved å takke nei til omrutingstilbudet, har klager ikke krav på å sine utgifter dekket av Norwegian. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY777 fra Trondheim til Oslo 1. juli 2016 ble forsinket med 38 minutter. Klager mistet derfor sin videreforbindelse til Haugesund med DY196 samme kveld. Han ble tilbudt omruting til en kveldsflyvning 3. juli 2016, noe klager ikke godtok. Han kjøpte billett med SAS til Stavanger, og reiste deretter med buss til Haugesund.

Klager hadde gjennomgående billett, og forsinkelsen må da vurderes i forhold til planlagt ankomsttidspunkt på passasjerens endelige bestemmelsessted, jf. Kommisjonens fortolkningsveiledning 2016/C 2014/04 punkt 4.4.7.

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 har ikke opplyst hva som var årsaken til den opprinnelige forsinkelsen. Norwegian har heller ikke opplyst om det var mulig å booke om klager til en flyvning til for eksempel Stavanger på et tidligere tidspunkt. Det er kun opplyst om omrutingstilbudet til Haugesund to døgn senere. Nemnda kan derfor 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 etter dette at klager har krav på standarderstatning i henhold til forordningen på 250 euro. Klager har i tillegg krav på å få dekket sine utgifter til omruting på til sammen kroner 2 829, jf. forordningen artikkel 8. Til fradrag kommer utgifter til allerede refundert Norwegian-billett.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager på 250 euro, samt dekker klagers utgifter til omruting. Til fradrag kommer refundert Norwegian-billett.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)