

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved forsinkelse.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-02077

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1171 fra Reykjavik (KEF) til Oslo lufthavn (OSL) 19. mars 2017 kl. 11.10. Planlagt ankomst var kl. 14.50, og han hadde videreforbindelse til Bergen kl. 16.20. Flyvningen fra Reykjavik ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Bergen. Han kontaktet Norwegian, som ba ham kjøpe nye billetter med SAS, da Norwegian ikke hadde flere ledige flyseter til Bergen denne kvelden.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av sine flybilletter med SAS til kroner 1 999.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1171 fra Reykjavik til Oslo ble forsinket med to timer og to minutter. Klager mistet derfor sin videreforbindelse med DY620 til Bergen.

Flyvningen fra Reykjavik ble operert av flymaskin LN-DYP. Denne maskinen var planlagt å operere DY618 fra Oslo til Bergen. Norwegian anmodet klager om å booke om til flyvning DY618 for å komme seg frem til sin destinasjon. Dersom dette alternativet hadde blitt valgt, ville klager ankommet Bergen kun en time og elleve minutter forsinket etter hans planlagte ankomst.

Klager ønsket ikke denne løsningen, og terminerte befordringsavtalen med Norwegian før han kjøpte nye billetter med SAS.

Det følger av EU-forordning 261/2004 og EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) at passasjerene kun har krav på erstatning dersom de ankommer sitt endelige bestemmelsessted tre timer eller mer etter planlagt ankomsttid. All den tid klager valgte å avslutte sitt avtaleforhold med Norwegian, avviser Norwegian klagers refusjonskrav. Da

klagers forsinkelse ikke oversteg tre timer, avviser selskapet også klagers eventuelle krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1171 fra Reykjavik til Oslo ble forsinket med to timer og to minutter. Klager mistet derfor sin videreforbindelse med DY620 til Bergen. Klager hadde gjennomgående billett. Planlagt ankomst i Bergen var kl. 17.15. Han kjøpte nye billetter med SAS, med planlagt ankomst kl. 20.25. Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer etter opprinnelig reiseplan.

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 hevder at klager ble tilbudt omruting med Norwegian til Bergen, men at klager ikke ønsket dette, og terminerte sin kontrakt. Klager har på sin side anført at det ikke er korrekt; han ble informert om at det ikke var plass på flyet til Bergen, og ble oppfordret av Norwegian til å kjøpe ny billett med SAS.

Det er uklart hvor Norwegian henter sin informasjon fra. Nemnda anser det lite sannsynlig at klager skulle takke nei til en tilbudt omruting med Norwegian til Bergen, for heller å kjøpe nye flybilletter med SAS til en senere flyvning på samme strekning. Nemnda legger klagers forklaring til grunn.

Klager har ikke fremmet krav om standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda skal imidlertid også vurdere om klager har krav på standarderstatning, selv om det ikke er fremmet eget krav om dette. Begrunnelsen er at standarderstatning etter forordningen er forbrukerorientert, som det tas hensyn til under nemndsbehandlingen.

Norwegian har i sitt tilsvaret ikke gjort rede for årsaken til forsinkelsen som medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Norwegian har altså ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har derfor krav på standarderstatning etter EU-forordningen på 250 euro.

Klager har i tillegg krav på å få refundert sine utgifter til flybilletter med SAS på kroner 2 000. Dette er utgifter til forpleining som klager har krav på etter EU-forordningen artikkel 8.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager 250 euro i standarderstatning, samt kroner 2 000 i refusjon for nye flybilletter.

**Nemndas representanter**

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