

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter eller opprinnelige billetter som følge av forsinkelse. Forsinkelsen ville medføre at klager mistet videreforbindelse med annet selskap.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-04659

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og åtte medpassasjerer skulle reise med DY401 fra Ålesund til Oslo den 13. september 2019. Flyet skulle gå kl. 07.00 fra Ålesund og lande i Oslo kl. 07.55. Reisefølget hadde bestilt reise videre med Wizz Air fra Oslo til Budapest. Flyvningen W62418 hadde avgang kl. 09.20 samme morgen.

Klager anfører at han fikk en SMS kl. 05.02 med beskjed om at DY401 var forsinket og ny forventet avgangstid var 08.25. Dette ville medføre at reisefølget kun hadde 15 minutter på seg fra landing til neste flyvning. De valgte derfor å kjøpe nye billetter med SAS, for å reise med flyvning SK1313, som hadde avgang fra Ålesund kl. 06.55 og ankomst i Oslo kl. 07.50, slik at de ikke ville miste flyvningen videre til Budapest. Klager anfører at dette var billigere enn å måtte kjøpe nye billetter til Budapest fra Oslo.

Klager krever først og fremst refusjon av 23 616 kroner for de nye SAS-billettene, eller eventuelt refusjon av de ubrukte Norwegian-billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY401 ble én time og syv minutter forsinket.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon), har passasjerene rett på erstatning i tråd med artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 hvis de ankommer endelig bestemmelsessted minst tre timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid.

I dette tilfellet ankom klager endelig bestemmelsessted mindre enn tre timer forsinket og har derfor ikke rett på standarderstatning.

Hva gjelder krav om refusjon av billettene, vises det til at i henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerene kun rett på refusjon av billetten ved nektet ombordstigning, kansellering eller mer enn fem timers forsinkelse, så lenge billetten ikke er brukt. Siden flyvningen kun var i overkant av én time forsinket, kan ikke de ubrukte billettene refunderes.

Hva gjelder den uoffisielle forbindelsen fra Oslo, vises det til at i EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav h er «endelig bestemmelsessted» definert slik: «'final destination' means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected». I dette tilfellet var endelig bestemmelsessted Oslo, siden dette er destinasjonen som er oppført på klagers kontrakt med Norwegian og i reservasjonsbekreftelsen.

Det vises til konklusjonene til AESA (Spanish National Enforcement Body) i sakene 009235-17 og 012483-17, hvor de fastslo at flyvninger som er del av andre bestillinger, med andre selskaper, vil være del av en annen transportkontrakt. Intet flyselskap skal forpliktes til å ta på seg ansvaret for tap av eventuelle flyvninger med andre selskaper grunnet forsinkelse/kansellering i slike tilfeller, da dette er forskjellige kontrakter. Passasjerene må selv sørge for å ha god nok tid ved uoffisielle forbindelser for å sikre at mulige forstyrrelser ikke bidrar til at de mister flyvninger videre. Det vises også til at Transportklagenemnda har lagt til grunn at flyvninger som ikke er del av samme bestilling, er å anse som separate reiser.

I tillegg til dette vises det til Norwegians generelle befordringsvilkår artikkel 11.4: «Vi tar ikke ansvar for videreforbindelser, men mindre du har kjøpt en gjennomgående reise innenfor vårt rutenett, eller vi er ansvarlige for kansellering eller forsinkelse. I det tilfelle at vi er ansvarlig for tapt videreforbindelse, vil vi gi bistand i henhold til punkt 11.2.». Alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtatt Norwegians befordringsvilkår før de utfører kjøp på Norwegians nettsider.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at DY401 ble mindre enn tre timer forsinket, slik at det ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen. Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av tapte flybilletter som følge av mistet videreforbindelse med annet selskap.

Klager hadde ikke kjøpt en gjennomgående reise. I henhold til Norwegians retningslinjer anbefales passasjerer uten gjennomgående billetter å beregne minst 120 minutter mellom flyvningene dersom de reiser med Norwegian.

Klager hadde beregnet én time og 40 minutter fra landing på Gardermoen til neste flyvning. Nemnda mener at klager i dette tilfellet ikke hadde beregnet tilstrekkelig tid

mellom flyvningene. I og med at han ikke hadde en gjennomgående billett, er det ikke grunnlag for klagers krav om refusjon av nye billetter. Det er heller ikke grunnlag for refusjon av de opprinnelige Norwegian-billettene.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)