

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat og transport ved forsinkelse.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-01411

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D81541 fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (EDI) 9. mars 2018 kl. 14.50. Flyvningen ble forsinket med cirka tre timer. Klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden til kroner 461. De mistet også forhåndskjøpte buss- og togavganger, og pådro seg utgifter til nye billetter til 116 britiske pund. På bakgrunn av forsinkelsen har klager fremsatt krav om refusjon av sine merutgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 9. mars 2018 ble forsinket med to timer og 59 minutter ved ankomst til Edinburgh. Det vises til fremlagt "movement log" som viser parkering ved gate, herunder den offisielle ankomsttid (ATA = actual time of arrival).

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) har passasjerene krav på standardkompensasjon i de tilfeller hvor forsinkelsen overstiger tre timer. Da forsinkelsen i dette tilfellet var to timer og 59 minutter, anfører Norwegian at klager ikke har krav på erstatning. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 9. mars 2018 ble forsinket med to timer og 59 minutter.

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).

I dette tilfellet fremgår det av movement log at "actual time of arrival" var kl. 18.39, og at forsinkelsen var 179 minutter. Norwegian har vist til at dette var tiden for parkering av flyet ved gate. Det er imidlertid 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 begynt med en slik praksis.

I dette tilfellet har ikke Norwegian godtgjort at dørene ble åpnet tidligere enn fem minutter etter parkering av flyet. Forsinkelsen overskrider altså tre timer.

Norwegian har ikke gått nærmere inn på årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, eller fremlagt noen utdypende dokumentasjon. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen er tatt. Klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har krevd dekket utgifter til forpleining og utgifter til buss- og togbilletter.

Klager har krav på forpleining, jf. forordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. Spørsmålet er ikke kommentert av Norwegian. Nemnda mener at de dokumenterte utgiftene, med unntak av utgifter til alkohol på kroner 232, er akseptable, og anbefaler at Norwegian dekker utgiftene på kroner 229.

Når det gjelder buss- og togbilletter, kan nemnda ikke se at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at han har forhåndskjøpt billetter som ikke kunne benyttes.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til forpleining med kroner 229, samt standarderstatning etter forordningen med 250 euro pr. passasjer.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)