

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til mat i ventetiden.

### Dato

21.12.2022

### Saksnummer

2022-01279

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med Norse Atlantic Airways fra New York til Oslo den 23. juni 2022. Planlagt avgang kl. 23:55 ble forsinket i over 4 timer.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter, og ble nektet mat og drikke under ventetiden. Klager hadde utgifter til mat, USD18,33. Klager reagerte på at det ved innsjekk ble tatt bilde av passene deres med en mobiltelefon uten deres samtykke, og mener det er brudd på personvernlovgivningen. Klager viser til at enkelte andre flyselskap gikk som planlagt.

Klager krever standarderstatning og refusjon av utgifter til mat i ventetiden.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvning NO 002 fra JFK New York til Oslo Gardermoen den 23. juni 2022 ble forsinket som følge av feil på maskinvare eid av flyplassen, som deaktiverte avgangskontrollsystemet til flere flyselskaper. Som et resultat var flere flyselskaper ikke i stand til å sjekke inn passasjerer i tide, og flere flyvninger ble forsinket.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norse Atlantic Airways kontroll.

Norse viser til EU-dom C-308/21, som viser at flyselskapet ikke er ansvarlig for hendelser som oppstår hos tredjepart på flyplassen.

Det var ikke mulig å tilby mat og drikke i ventetiden, ettersom forsinkelsen var utenfor Norse Atlatic Airways sin kontroll, og det ville mest sannsynlig ha kunnet ført til ytterligere forsinkelse. Det vises til vedlegg med uttalelse fra John F. Kennedy Airport.

Norse Atlantic Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning og utgifter til mat.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at flyvningen NO 002 fra JFK New York til Oslo den 23. juni 2022 ble forsinket i over 4 timer.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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).

Flyselskapet Norse Atlantic Airways har uttalt at forsinkelsen skyldtes forhold på flyplassen JFK i New York. Uttalelsen er underbygget med uttalelse fra flyplassmyndighetene ved JFK, som viser at det oppstod forsinkelser grunnet feil ved flyplassens innsjekkingssystemer.

Etter nemndas syn var forsinkelsen som oppstod utenfor flyselskapets kontroll. Forsinkelsen ser derfor å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-domstolens avgjørelse i sak KU m.fl. mot SATA International - Azores Airlines SA av 7. juli 2022 (C-308/21). Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning.

I tilfeller hvor et fly blir forsinket, har passasjerer rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 6. Dette gjelder selv om forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har lagt frem dokumentasjon på at hun selv måtte dekke mat og drikke i ventetiden med USD 18,33.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51. Nemnda mener at det er rimelig basert på forsinkelsens lengde at klager og hennes medreisende får dekket et måltid. Nemnda anbefaler derfor at NorseAtlantic Airways må refundere matutgiftene med USD 18,33.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways refunderer klagers utgifter til mat med USD 18,33.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Edvin Gagnes (Flyr)  
Christine Alette Benum (Widerøe)