

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.  
Tapt videreforbindelse. Domestic Transfer.

### Dato

28.06.2019

### Saksnummer

2018-03847

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle  
Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1783 fra Faro (FAO) til Oslo lufthavn (OSL) 19. juni 2018 med avgang kl. 09.55. Klager skulle også reise videre med DY760 til Trondheim (TRD) samme dag kl. 16.20.

Ved innsjekking i Portugal ble bagasjen registrert for reise helt frem til Trondheim. Avgangen fra Portugal ble noe forsinket, men klager har anført at flyet ankom kl. 15.10, 15 minutter forsinket. Ved overgang til innlandsterminalen ble klager bedt om at bagasjen måtte hentes og sjekkes inn på nytt. Passasjerene måtte vente til kl. 15.55 før de fikk bagasjen. Klager har anført at de hastet videre til innsjekking, men at de ble sendt videre til Norwegians serviceskranke. Etter en del ventetid ble klager booket om til ny avgang til Trondheim kl. 22.00. Klager ville ikke rukket sine forbindelser hjem og dette ville medført overnatting ved Trondheim lufthavn. Selv etter flere forsøk ble ikke klager booket om til en tidligere flyvning.

For å unngå overnatting og problemer, bestilte klager nye billetter med SAS. Klager har tidligere mottatt refusjon av sine billetter med Norwegian.

Som følge av forsinkelsen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1783 fra Faro til Oslo 19. juni 2018, og skulle reise videre til Trondheim med DY760 samme dag. Klager rakk imidlertid ikke flyet til Trondheim med ankomst kl. 17.15, og ble booket om til første ledige avgang (DY776) med ankomst kl. 22.55.

Etter en forsinkelse med tapt videreforbindelse, vil Norwegian alltid forsøke å booke om passasjerene. Flyselskapet må få anledning til å tilby transport med eget selskap, samt tilby forpleining. Passasjerer er ikke forpliktet til å godta selskapets tilbud om ombooking eller alternativ transport. Hvis man ikke gjør dette, vil tilbudet være full refusjon av ubenyttet billett. Klager ønsket ikke alternativet med en senere flyvning med Norwegian på grunn av lang ventetid, og kjøpte nye billetter med SAS. Norwegian har anført at dette var en unødvendig kostnad som klager selv må bære.

SAS' flyvning hadde ankomst kl. 19.05. Klager ankom derfor sin endelige destinasjon mindre enn tre timer forsinket og har følgelig ikke krav på standardkompensasjon. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerkter**

Norwegians flyvning DY1783 fra Faro (FAO) til Oslo lufthavn (OSL) 19. juni 2018 med avgang kl. 09.55 ble cirka 15 minutter forsinket. Klager rakk ikke sin videreforbindelse til Trondheim. Klager har anført at årsaken til dette, var at bagasjen var merket til Trondheim, men at klager først på Gardermoen fikk vite at bagasjen måtte hentes og sjekkes inn på nytt. Det var kun beregnet én time og 25 minutter mellom flyvningene, noe som ikke var tilstrekkelig til å få ut bagasjen og sjekke inn på nytt.

Norwegian har ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen.

Klager har vist til at den tilbudte omrutingen over fem timer senere ikke var tilstrekkelig, da klager ikke ville ha rukket sin videreforbindelse fra Trondheim. Dette var årsaken til at klager kjøpte billetter med SAS.

I og med at klager rent faktisk kom under tre timer forsinket frem, mener nemnda at klager ikke har krav på standarderstatning.

Nemnda mener imidlertid at klager i dette tilfellet må få dekket sine utgifter til SAS-billetter av Norwegian. Dersom klager hadde akseptert Norwegians omruting, ville forsinkelsen blitt mer enn tre timer. Nemnda mener videre at Norwegian må ta ansvar for at det ikke ble avklart på et tidligere tidspunkt at koffertene ikke kunne sendes direkte til Trondheim. Norwegian har heller ikke kommentert spørsmålet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til SAS-billetter til kroner 2374 pr. stk., fratrullet allerede refundert beløp for Norwegian-billetter.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)