

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2017-03321

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 23. november kl. 09.00 lokal tid. Han hadde også videreforbindelse til Ålesund (AES) kl. 17.55 samme dag. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til DY7953 24. november kl. 02.30 lokal tid, og DY410 til Ålesund samme dag kl. 15.05. Også denne flyvningen fra Bangkok ble kansellert, og klager reiste til slutt med DY7202 26. november kl. 10.45, og videre til Ålesund med DY418 kl. 21.00 samme dag.

Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. kansellering, totalt 1 200 euro for de to kanselleringene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 23. november 2017 ble kansellert. Det ble satt opp ny flyvning 24. november, DY7953.

Norwegian har allerede utbetalt standardkompensasjon på 600 euro pr. passasjer til klager, samt refundert klages utgifter til forpleining (hotell og telefonkostnader).

Klager har også fremsatt krav om erstatning for den nye flyvningen han ble booket om til. I henhold til EU-kommisjonens tolkningsveiledning av EU-forordning 261/2004 fremgår det at flyvningene kan anses som én sammenhengende forsinkelse dersom passasjerer blir tilbudt og godtar omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted. I dette tilfellet ble klager booket om til Oslo ved første tilgjengelige mulighet, og flyvningene er derfor å anse som én sammenhengende forsinkelse ved ankomst. Klager har følgelig kun krav på én standardkompensasjon.

Klager reiste til slutt med DY7202 fra Bangkok til Oslo 26. november. Flere tekstmeldinger med viktig informasjon ble sendt til passasjerene.

Klager møtte ikke opp til innsjekking på DY7953 23. november. Norwegians agent i Bangkok har notert dette i klagers booking. Da han ikke møtte opp til innsjekking, ble han heller ikke booket om til ny avgang 24. november, da også denne ble kansellert av samme årsak. Norwegian fikk kontakt med klager 24. november, og han ble kostnadsfritt booket om til ny avgang 26. november. Avgangene ble ikke forsinket, og begge billettene ble benyttet. Klager har følgelig ikke krav på standardkompensasjon.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 23. november 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager har mottatt standardkompensasjon for kansellering av DY7202, og har fremsatt krav om erstatning for kansellering av DY7953. Klager møtte ikke opp til innsjekking til denne flyvningen. Klagers reise 26. november 2017 ble ikke forsinket, og klager ankom sin destinasjon til oppsatt rutetid. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Norwegian. Klager har følgelig ikke krav på standardkompensasjon for denne reisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)