

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-04216

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

20. juni 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY1495 fra Paris til Oslo og videre med DY382 fra Oslo til Tromsø. Flyet skulle gå fra Paris kl. 10.40 og lande i Oslo kl. 13.00. Flyet videre til Tromsø gikk kl. 17.30 samme dag. Flyet fra Paris ble imidlertid forsinket, slik at de ikke rakk videreforbindelsen til Tromsø.

Klager anfører at de først fikk beskjed om at den nye avgangstiden fra Paris ble utsatt til kl. 23.00 samme dag, noe som senere ble endret til kl. 20.30. De ville uansett miste videreforbindelsen til Tromsø, og de fikk beskjed om at alle flyvningene fra Oslo til Tromsø dagen etter var fullbooket. Klager hadde forhåndsbestilt én overnatting i Tromsø fra 20. til 21. juni, og de hadde leid en bil som de skulle bruke for å komme seg fra Tromsø til Lødingen den 21. juni, hvor de hadde forhåndsbestilt overnatting til 22. juni. Klager klarte å booke seg om til en flyvning fra Oslo til Evenes den 21. juni, men de måtte da avbestille leiebilen de hadde bestilt i Tromsø og bestille ny leiebil med avhenting i Narvik. Videre måtte de bestille en hotellovernatting i Narvik for natten fra 21. til 22. juni.

Klager anfører at flyet fra Paris ble ytterligere forsinket og fikk ny avgangstid morgenen etter, kl. 08.00 den 21. juni. De måtte således overnatte på et hotell på flyplassen i Paris. Flyet fra Paris endte imidlertid med å gå først kl. 12.15 den 21. juni, noe som medførte at de måtte ta et senere fly fra Oslo til Evenes enn planlagt. Klager og medpassasjeren ankom Evenes kl. 19.35. De kjøpte deretter flybussbilletter for å komme seg fra Evenes til Narvik.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av 32 euro for middag i Paris, 5,76 euro for skatter i forbindelse med overnatting i Paris, 476 kroner for tapte flybussbilletter for to personer mellom Evenes og Narvik, 10443 kroner for ny leiebilavtale, 1095 kroner for overnatting i Narvik, 726 kroner for tapt overnatting i Tromsø, 850 kroner for tapt

overnatting i Lødingen, 220 SEK for tapte togbilletter fra Narvik til riksgrensen og tilbake igjen, samt 89 USD i telefonutgifter.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian vil utbetale totalt 800 euro i standarderstatning til klager. Videre har klager allerede fått dekket 25 USD i telefonutgifter. Norwegian vil på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon dekke ytterligere 14 USD, altså totalt 39 USD.

Norwegian har dekket klagers utgifter til overnatting i Paris på 205 USD og matutgifter på totalt 81 USD.

Hva gjelder refusjon av øvrige utgifter, er Norwegian av den oppfatning at det ikke er noen bestemmelse i EU-forordning 261/2004 som dekker forhåndsbetalte utgifter eller følgetap som tap av inntekt eller forhåndsbetalte hotellopphold. Det vises til at britiske luftfartsmyndigheter i en sak nylig har uttalt følgende: «The legislation that governs flight delays and cancellations, Regulation EC261/2004, does not include the provision for airlines to refund any pre-paid services which become redundant as a result of the delay or cancellation. Additionally, the nature of the compensation afforded within Regulation EC261/2004 is intended to reflect the financial and inconvenience burden caused as a result of delays and cancellations. Accordingly, there is no provision within the Regulation for pre-paid expenses or any consequential losses.» Norwegian anser forhåndsbetalt overnatting og leiebilutgifter, og også de nye leiebilutgiftene, for å være følgetap, som ikke vil dekkes.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers øvrige krav imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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).

Nemnda legger til grunn at Norwegian vil utbetale totalt 800 euro i standarderstatning til klager som følge av forsinkelsen. I tillegg har klager fått dekket 205 USD for hotellovernatting i Paris, totalt 39 USD i telefonutgifter og totalt 81 USD i matutgifter. Nemnda forstår det slik at hotells kattene klager sikter til, inngår i matutgiftsposten som Norwegian har dekket.

Norwegian viser til at forordningen ikke dekker forhåndsbetalte utgifter. Nemnda påpeker at forordningen ikke begrenser klagerens rett til erstatning på annet grunnlag,

jf. forordningen artikkel 12 nr 1. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

«Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem.»

Norwegian har i dette tilfellet ikke kommentert årsaken til forsinkelsen. Det foreligger dermed ansvar etter luftfartsloven § 10-20.

Etter forordningen artikkel 12 kan standarderstatning trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Etter fast praksis i Transportklagenemnda gjøres det et slikt fratrekk. Det er kun den overskytende del av erstatningen som kommer til utbetaling.

Nemnda mener at de 50 USD ekstra i telefonutgifter som klager krever dekket, er dokumentert, og anbefaler således at Norwegian dekker dette i tillegg. Nemnda mener videre at klager kan kreve dekket den tapte togreisen, den tapte hotellovernattingen i Tromsø, den nye overnattingen i Narvik, flybussutgiftene og mellomlegget mellom opprinnelige leiebilutgifter og nye leiebilutgifter. Fratrullet standarderstatningen på 800 euro, og omregnet i valutakurs på reisetidspunktet, blir dette beløpet 363 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen på 800 euro dersom det ikke allerede er gjort og totalt 89 USD til klager i telefonutgifter, med fratrekk for det som allerede er blitt utbetalt. I tillegg anbefales Norwegian å dekke 363 euro i erstatning for utgifter.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)