

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for dårlig opplevelse og flyselskapets manglende respekt for passasjerer.

### Dato

19.12.2017

### Saksnummer

2017-01439

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie reiste med Norwegians flyvning DY1908 fra Oslo (OSL) til Pristina (PRN) 10. juni 2017. Flyvningen ble omdirigert til Dubrovnik som følge av dårlige værforhold i Pristina, og klager måtte vent to-tre timer på flyet uten ordentlig informasjon. Mat og drikke ble ikke tilbudt i ventetiden.

Klager anfører at det ikke ble gitt informasjon om bord om at flyet måtte omdirigeres til Dubrovnik. Klager forklarer at han og familien ble skremt, da de trodde flyet måtte nødlande på vann.

Ved ankomst i Dubrovnik tok det lang tid før klager mottok bagasjen, og reisefølget fikk ingen assistanse, selv om klager reiste med to små barn. Det ble ikke tilbudt mat på hotellet eller på flyplassen ved avreise, og det var ingen utsalgssteder som var åpne. Klager stiller seg generelt undrende til at en småbarnsfamilie ikke ble tilbudt noen form for assistanse, hverken på flyplass, buss eller hotell denne kvelden. Klager påpeker at familien følte seg diskriminert som følge av at hans kone bærer et religiøst hodeplagg.

Videre anfører klager at familiens bagasje ble åpnet og at gjenstander ble stjålet.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om erstatning for tort og svie på kroner 300 000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1908 fra Oslo til Pristina ble omdirigert til Dubrovnik som følge av værforholdene i Pristina. Det var kraftig regn og tordenvær. Passasjerene måtte tilbringe natten på hotell i Dubrovnik før videre reise neste dag.

Klager viser til at det tok lang tid å hente bagasjen. Ved omdirigering må flyplassen sette inn bakkemannskap for å håndtere den uventede ankomsten, og det vil kunne bli ventetid for utlevering av bagasje. Klager har imidlertid ikke, etter Norwegians oppfatning, fremsatt krav om erstatning for forsinket bagasje.

Klager anfører videre at bagasjen ble åpnet og at gjenstander hadde blitt stjålet. Denne påstanden er ikke dokumentert eller bevist av klager. Etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen er det passasjerer som har bevisbyrden.

Videre er passasjerer misfornøyd med at han og familien ikke ble tilbudt assistanse til frakt av bagasje til og fra hotellrommet. Klager hadde ikke bestilt assistanse på noen deler av reisen, og det kan ikke forventes at slik hjelp tilbys av flyselskapet eller flyplassen.

Utover dette anfører Norwegian at værforhold som de ovennevnte må anses som en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om erstatning på 300 000, samt også et eventuelt krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1908 fra Oslo til Pristina ble omdirigert til Dubrovnik. Passasjerene måtte overnatte på hotell før de kunne reise videre til Pristina neste dag.

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).

På bakgrunn av de fremlagte opplysninger legger nemnda til grunn at forsinkelsen som følge av omdirigeringen skyldtes dårlige værforhold i Dubrovnik. Dette må etter nemndas syn anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

Nemnda kan heller ikke se at det er tilstrekkelig grunnlag for klagers krav om erstatning på grunn av en dårlig reiseopplevelse.

Klagers påstand om manglende hjelp til å frakte bagasjen kan etter nemndas syn ikke føre frem, da klager ikke har krav på dette.

Når det gjelder påstanden om at gjenstander manglet fra bagasjen, er kravet ikke tilstrekkelig konkretisert til at nemnda kan ta stilling til dette.

Når det gjelder klagers påstand om at familien ikke ble tilbudt mat og drikke i ventetiden, bemerker nemnda at passasjerene i et slikt tilfelle har krav på forpleining som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 9. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Passasjerene kan imidlertid ikke forvente å få servert mat av flyselskapet, men må selv anskaffe mat og få refundert utgiftene i ettertid. Alternativt kan det utdeles matkuponger fra flyselskapet. Det er uklart for nemnda om passasjerene fikk tilstrekkelig informasjon om dette. Nemnda mener at en rimelig erstatning til forpleining i dette tilfellet kan settes til samlet kroner 1 000 for reisefølget. Dette er utgifter Norwegian uansett måtte ha regnet med ville påløpe.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 1 000 i erstatning til klager for manglende forpleining. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ola Sundh (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)