

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til nye flybilletter og mat ved tapt videreförbindelse grunnet försinkelse. Separate billetter.

### Dato

23.03.2023

### Saksnummer

2022-01365

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 23. juni 2022 reise New York-Oslo-Budapest. Reisen ble bestilt gjennom Kiwi.com der Norse Atlantic Airways fløy New York-Oslo og Wizz Air fløy Oslo-Budapest. Avreise fra New York-Oslo skulle være kl. 23:55, men etter klagers fremstilling ble flyet försinket til kl. 05:34 dagen derpå. Ingen mat, drikke eller informasjon ble gitt til klager eller de andre passasjerene mens de ventet på innsjekking. Klager reagerte også på at det ved innsjekk ble tatt bilde av passene deres med en mobiltelefon uten deres samtykke, og mener det er brudd på personlovgivningen. Klager hevder at enkelte andre flyselskap gikk som planlagt.

På grunn av denne försinkelsen rakk ikke klager videreförbindelsen Oslo-Budapest og fant heller ikke noe kundeservice fra Norse Atlantic Airways på Gardermoen. Dette resulterte i at klager måtte kjøpe nye billetter og bruke 24 timer til for å komme seg til Budapest. Klager pådro seg også utgifter til mat etter ankomst på Gardermoen.

Klager krever standarderstatning, refusjon av nye flybilletter som måtte kjøpes og refusjon av utgifter til mat.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra JFK New York til Oslo Gardermoen den 23. juni 2022 ble försinket 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 försinket.

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

Norse Atlantic Airways 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 Atlantic 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 refusjon av utgifter til nye flybilletter og mat.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra JFK New York til Oslo den 23. juni 2022 ble forsinket i over 5 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 feilen ved innsjekkingssystemet utenfor flyselskapets kontroll. Årsaken til forsinkelsen som oppstod er derfor å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Spørsmålet blir dermed om forsinkelsen 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).

Klager har opplyst at det først etter flere timers venting ble iverksatt manuell boarding.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har påvist at de gjorde alt som med rimelighet kan kreves for å minimere forsinkelsen. Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning. Erstatningen utgjør 600 Euro iht reiseavstanden.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener at flyselskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at rimelig tiltak er truffet og at flyselskapet verken hadde anledning

til å iverksette tiltakene før, eller igangsette ander eller ytterligere tiltak for å minimere forsinkelsen.

Nemnda anbefaler på denne bakgrunn 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 krevd refusjon for utgifter til mat og drikke kjøpt på flyplasser og andre steder som ikke er JFK Airport.

Nemnda bemerker at forpleiningsansvaret ved forsinkelse gjelder uavhengig av om forsinkelsen skyldes forhold utenfor flyselskapets kontroll.

Siden de aktuelle utgiftene er knyttet til kjøp etter at klager kom frem til endelig bestemmelsested for flyvningen med Norse Atlantic Airways, har klager ikke krav på å få dette refundert etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 fordi utgiftene ikke er pådratt "i ventetiden".

Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo-Budapest. Slik nemnda ser det er flyselskapet Norse Atlantic Airways etter EU-forordning 261/2004 kun ansvarlig for strekningen New York-Oslo. Siden videreforbindelsen fra Oslo var på separat billett med annet flyselskap, nemlig Wizz Air, plikter ikke Norse Atlantic Airways å refundere utgiftene til nye billetter fra Oslo eller matutgifter som ble pådratt etter ankomst på Gardermoen.

Nemnda kan heller ikke se at flyselskapet er ansvarlig for tapet på annet rettslig grunnlag.

Anbefalingen gis med dissens slik det fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager utbetales standarderstatning med 600 Euro, og at klager for øvrig ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)