

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved forsinkelse. Krav om endring av rutetid og forbedring av svarfrist hos kundeservice.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00525

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra London Gatwick (LGW) til Oslo Lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning D82810 3. april 2016 kl. 20.30. Flyvningen ble forsinket med over to timer. Klager har henvendt seg til Norwegian ved flere anledninger, men har ikke fått svar på sine innsendte klager.

Klager pendler mellom London og Oslo, og denne flyvningen lander aldri i henhold til oppsatt rutetid. Klager viser til fremlagt punktlighetsstatistikk. Klager anfører at selskapet har lagt opp til for tette avgangstider som ikke kan overholdes. Mange passasjerer ville unngått denne flyvningen dersom de var klar over forsinkelsene. Klager hevder derfor at Norwegians rutetabell er villedende.

Videre anfører klager at Norwegian ikke er unntatt for ansvar når forsinkelsene skyldes tekniske feil, jf. EU-domstolens avgjørelse i C257/14 (Corina van der Lans v. KLM).

Norwegian vet at rutetiden ikke kan holdes, og at flyvningen stort sett er forsinket med en time. Konsekvensen er at passasjerene må dekke siste del av sin reise med utlegg til taxi for å komme seg hjem, da kollektivtrafikk ikke lenger er et alternativ så sent på kvelden.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt følgende krav:

1. Norwegian pålegges å endre rutetiden til flyvning D82810 i henhold til reell avgang- og ankomsttid.
2. Norwegian pålegges å forbedre svarfristen for kunder som søker erstatning eller kompensasjon for Norwegians forsinkelser.
3. Norwegian refunderer klagers totale utgifter på kroner 1 391.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82810 fra London til Oslo 3. april 2016 ble forsinket med en time og 35 minutter.

Flyselskapene er unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen).

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 har vært mulig for dem, jf. Montrealkonvensjonen art. 19 og luftfartsloven § 10-20.

Norwegian avviser på nevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av utgifter, og eventuelle krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Når det gjelder klagers krav om at Norwegian pålegges å endre rutetiden for den aktuelle flyvningen, har nemnda ingen myndighet til dette.

Klager har videre fremmet krav om dekning av taxiutgifter på flere flyvninger som etter det opplyste ble forsinket fra London til Oslo; D82810 3. april 2016, som ble forsinket med en time og 35 minutter, og D82810 1. mai 2016, som etter det opplyste ble forsinket med en time og 20 minutter.

Når det gjelder den første flyvningen, har Norwegian oppgitt til passasjerer at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer. For nemnda har Norwegian ikke uttalt seg nærmere om årsaken til forsinkelsene.

Klager har påpekt at han på grunn av forsinkelsen på den første flyvningen ikke rakk kollektiv transport fra Gardermoen, og måtte ta taxi hjem. For flyvningen 1. mai rakk han den siste flybussen fra Gardermoen til Oslo sentrum, men måtte ta taxi videre for å komme hjem. Det er fremlagt dokumentasjon på taxiutgifter på kroner 949 for den første flyvningen, og på kroner 442 for den siste flyvningen.

EU-forordningen kommer ikke til anvendelse, da forsinkelsen er for liten. Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke 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".

Årsaken til forsinkelsene er ikke nærmere beskrevet eller dokumentert fra Norwegians side.

Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet har vært tatt. Det foreligger derfor ansvarsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20. Klager har opplyst at transport fra flyplassen hadde sluttet å gå. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda har ved den videre vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall mener at klager i utgangspunktet har beregnet tilstrekkelig tid til offentlig kommunikasjon, og anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til taxi på til sammen kroner 1 391.

Nemndas mindretall mener at klager i utgangspunktet har beregnet for kort tid til å rekke alternativ transport etter landing, slik at han uansett ville risikert å få utgifter til alternativ transport hjem.

Den ordinære ankomsttiden for D82810 til Gardermoen er kl 23.35.

Flyet lander sent, og det er begrenset med tid til siste buss og togavgang. Det er å anse som passasjerenes ansvar å sørge for transport videre. Normalt skal det beregnes min 90 min fra ankomst til videretransport.

Nemndas mindretall anbefaler derfor ikke at Norwegian skal refundere taxikostnader på kroner 1 391.

I tråd med flertallets vurdering anbefales at Norwegian erstatter klager hans utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klager hans taxiutgifter på kroner 1 391.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)