

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0249/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Los Angeles til Trondheim via London den 23. juli 2014 kl. 20:30.

Etter flere timers venting på flyplassen i Los Angeles fikk klager kl. 05:00 om morgenen beskjed om at han måtte ordne hotell selv. Han så ingen hensikt i det da passasjerene hadde fått beskjed om å møte opp på flyplassen tidlig neste morgen.

Påfølgende dag ble det stadig oppgitt nye avgangstider. Klager mener dette ble gjort for at passasjerene ikke skulle kunne forlate flyplassen for å tilbringe ventetiden ved å gjøre noe annet. Først langt på natt fikk klager beskjed om at flyet var kansellert grunnet teknisk feil, og at ny avgang var kl. 11:00 neste morgen den 25. juli.

Klagers fikk sin bagasje utlevert ca. kl. 05:00 om morgenen. Igjen så han ingen hensikt i å finne seg et hotell og tilbragte nok en natt på gulvet i avgangshallen.

Klagers bagasje, en sort trille-bag, var blitt revet i stykker av håndteringen den hadde fått.

Klager mener en teknisk feil ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Videre stiller han seg kritisk til dårlig informasjon og service i ventetiden. Det var vanskelig å komme i kontakt med Norwegian per telefon, og når han først gjorde det var det til en konsulent som snakket dårlig norsk, og som ikke visste hvor Los Angeles lå og at Norwegian hadde ruter derfra.

Av helsemessige årsaker kunne ikke klager ta sjansen på at flyet ikke vill gå på oppsatt tid, han kjøpte seg derfor ny billett hjem med Alaska Air og Icelandair.

Etter at klager var vel hjemme ble han gjort kjent med at noen av passasjerene på samme Norwegian fly ikke hadde blitt flydd til Norge før etter 98 timer. Klager gjorde derfor rett i å kjøpe nye billetter med annet selskap.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han kompensasjon for hendelsen og refusjon av utgifter i ventetiden, inkludert

nye flybilletter. Til fradrag kommer opprinnelige flybilletter som Norwegian har refundert, og «goodwill» kompensasjon på kroner 1 000 per person. Samlet krav er kroner 22 706.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har foretatt en fornyet vurdering av denne saken og har kommet til at årsaken til uregelmessigheten var innenfor flyselskapets kontroll.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 og refusjon av utlegg til telefon, mat og merutgifter til nye billetter med annet selskap.

Norwegian finner ikke å kunne etterkomme krav om dekning av hotellutgifter, da klager ikke har hatt slike. Norwegian finner heller ikke å kunne erstatte ødelagt koffert, da melding om skaden ikke ble sendt inn innen syv dager.

Nemnda bemerker:

Så vidt nemnda forstår, er saken forlikt med unntak av to poster: kompensasjon for manglende hotell samt erstatning for ødelagt koffert.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering dersom det er nødvendig, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6, jf. artikkel 9. Det lyktes ikke Norwegian å skaffe hotell. Klager fikk tak i hotell på egenhånd, men benyttet det ikke. Klager ble ikke påført utgifter. Ulempen klager ble påført ved å måtte overnatte på flyplassen inngår i standarderstatningen klager har mottatt.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for tap som følge av at innsjekket bagasje blir skadd eller går helt eller delvis tapt som følge av hendelser under lufttransport. Skade må meldes skriftlig innen 7 dager regnet fra mottakelsen av reisegodset. Overholdes ikke fristen faller ethvert krav mot flyselskapet bort, jf. luftfartsloven § 10-26.

Klage på beskadiget bagasje ble ikke innlevert innen fristen, og kravet er falt bort.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.