

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgift i forbindelse med billette ved forsinket ankomst.

### Dato

27.02.2018

### Saksnummer

2017-01180

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85339 fra Trondheim (TRD) til Alicante (ALC) 11. mai 2017 kl. 19.30. Klager ankom Alicante 40 minutter etter oppsatt rutetid. Hun hadde bestilt billette, og måtte hente bilen innen midnatt. Da Norwegians flyvning landet kl. 00.15, rakk hun ikke dette. Hun ble derfor belastet 40 euro i gebyr fra leiebilselskapet. Klager har som følge av forsinkelsen fremsatt krav om refusjon av denne utgiften.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85339 fra Trondheim til Alicante 11. mai 2017 ble forsinket med 40 minutter. Avgangen ble først forsinket med 17 minutter som følge av luftromsrestriksjoner. Fra flyet ble dyttet ut fra gate til avgang tok det ytterligere 15 minutter. Ved ankomst måtte flyet vente i fem minutter før det var parkert. Flyselskapet har ingen myndighet over delegering av avgangstider, og alle må underrette seg etter instruksjoner gitt av Air Traffic Control.

Klager anfører at leiebilen måtte hentes ut innen midnatt, og ble pålagt et gebyr på 40 euro for sen ankomst. Flyvningen hadde planlagt ankomsttid kl. 23.35, hvilket ville gitt klager 25 minutter fra flyet er parkert til å komme seg gjennom ankomsthallen og deretter til leiebilskranken. Norwegian anser dette som for lite tid, og mener klager burde beregnet mer tid for henting av leiebil. Selskapet anser derfor den snau tidsberegningen for å være passasjerens eget ansvar.

Norwegian anfører at årsaken til forsinkelsen var utenfor selskapets kontroll, slik at det selskapet ikke er ansvarlig for klagers tap. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D85339 fra Trondheim til Alicante 11. mai 2017 ble forsinket med 40 minutter. Flyvningen hadde opprinnelig planlagt ankomsttid kl. 23.35. Forsinkelsen førte til at klager kom etter midnatt, og måtte betale et ekstragebyr på å hente ut leiebil på 40 euro.

Forsinkelsen skyldtes etter det opplyste Air Traffic Controll-restriksjoner.

Nemnda mener at passasjerene må ta høyde for at det kan oppstå forsinkelser, og det er nødvendig å legge inn en viss tidsmargin. Klager hadde i dette tilfellet beregnet 25 minutter fra landing og til leiebilen skulle hentes ut. Nemnda mener at dette er svært knapp tid, og at klager derfor selv må bære risikoen for at det kunne oppstå mindre forsinkelser.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)