

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til drosje m.v som følge av feilinformasjon om avgangsflyplass.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

38/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for utgifter til drosje m.v som følge av feilinformasjon om avgangsflyplass.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes søster kjøpte sine billetter med Norwegian for å reise London - Trondheim 2. juni 2009. På reisedokumentet stod det London - Stansted (OBS Gatwick fom 29.3 unntatt fra Trondheim) (STN). Klagerne gikk ut fra av dette at deres fly skulle gå fra Gatwick.

Klagerne bestilte billetter til toget og dro til flyplassen, men da de ankom der kunne de ikke finne flyavgangen sin oppført noen steder. De oppdaget etter mye frustrasjon av flyet skulle gå fra Stansted. Klagerne klarte å få en drosje som var villig til å kjøre dem til Stansted slik at de ville nå sin flyavgang derfra.

Klagerne ankom Stansted fire minutter før innsjekkingen stengte. Klagerne betalte 120 GBP for taxien. I farten fikk de ikke kvittering. Det hadde de ikke tid til å vente på. Klagerne rakk så vidt innsjekkingen.

Klagerne krever erstattet utgifter til drosje med 120 GBP. De krever videre erstattet utgifter til tog til Gatwick med 60 GBP. Dersom klagerne hadde visst at flyet gikk fra Stansted, hadde de ikke brukt tog.

Norwegian har i det vesentlige anført:

På grunn av en feil i Norwegians systemer var informasjonen på reisedokumentet om endring av flyplass bare tilgjengelig på norsk. Av denne grunn ankom de reisende på feil flyplass.

Norwegian har sagt seg villig til å dekke alle utgifter i forbindelse med dette, men de må ha kvittering på utgiftene, da de selv må dokumentere utgiften i sitt regnskap.

Originaldokumenter er også nødvendig for å forsikre seg om at kunder kun krever erstatning fra flyselskapet, og ikke samtidig benytter reiseforsikringen og dermed får dobbelt refusjon.

Nemnda bemerker:

Partene er enige om at klagerne møtte opp på feil flyplass som en følge av mangelfull informasjon fra Norwegian. Norwegian har sagt seg villig til å dekke utgifter klagerne av denne grunn ble påført, men har satt som betingelse at klagerne fremlegger originale kvitteringer. Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det i dette tilfellet ikke tvilsomt at klagerne ble påført utgifter til tog til Gatwick og taxi fra Gatwick til Stansted. De foreliggende opplysninger gir videre ikke grunn til å tvile på at de samlede utgifter utgjør 180 GBP. Flertallet viser til klagers opplysninger. Norwegian har ikke bestridt disse.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av hvorfor de ikke fikk kvittering fra taxien. Sett hen til den korte tid før innsjekkingen stengte, har flertallet forståelse for dette.

Det er ingen opplysninger i saken som skulle tilsi at klagerne har fått sitt tap dekket av sin reiseforsikring. Flertallet finner det derfor etter en samlet vurdering sannsynlig at klagerne har lidt et tap på GBP 180, og anbefaler at Norwegian dekker klagerens tap.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Det er naturlig å få eller be om kvittering når utlegget er så høyt som GBP 120 til drosje, og det vil ikke være noe tap av tid å få dette. Det er heller ikke lagt ved kvittering for togbilletter.

Når dokumentasjon for utleggene ikke foreligger, finner mindretallet utleggene ikke sannsynliggjort, og mener følgelig at Norwegian ikke skal utbetale GBP 180.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på GBP 180.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.