

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for sen henting av leiebil som følge av forsinket ankomst.

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2016-00917

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med DY637 fra Bergen til Oslo 24. juni 2016.

Som følge av forsinket ankomst til Bergen ble klager ilagt et gebyr på kroner 625 for sen henting av leiebil etter stengetid hos Hertz ved Oslo lufthavn. Klager anfører at dette gebyret bør refunderes av Norwegian, idet forsinkelsen skyldtes for sent innkommet fly til Bergen.

For å underbygge sin påstand har klager anført at det kun ble sjekket inn ett kolli bagasje, slik at en av de reisende kunne hente ut denne, mens den andre gikk direkte til Hertz' skranke for å hente ut leiebilen innen stengetid. I og med at filialen er plassert i direkte tilknytning til ankomsthallen, anfører klager at om lag 15 minutter er tilstrekkelig med tid. Ifølge klager har Hertz antydnet at fristen kan utvides med omkring ti-femten minutter dersom man gir beskjed om forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY637 hadde planlagt ankomsttid kl. 23.15, men var ved ankomst Oslo en time og femten minutter forsinket.

Tjenesteyter anser at klagers planlagte tidsrom for henting av leiebilen uansett var for kort, idet Hertz stengte kl. 23.30. Dermed må klager selv bære risikoen for denne situasjonen. Tjenesteyter henviser videre til regelen om minimum tre timers forsinkelse for å utløse krav om standardkompensasjon.

Norwegian avviser klagers krav.

### Nemnda bemerker

DY637 fra Bergen til Oslo 24. juni 2016 var forsinket med en time og 15 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk å hente sin leiebil hos Hertz i tide, noe som førte til at klager ble ilagt et ekstragebyr på kroner 625.

Det er opplyst at Hertz stengte 23.30. Opprinnelig ankomsttid var kl. 23.15.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukernes representanter, er i utgangspunktet enig med Norwegian i at klager har beregnet dårlig tid for utlevering av leie bilen dersom det inkluderer tid til å vente på bagasje. I henhold til klagers tilleggs kommentarer, legger flertallet derimot til grunn at den ene personen i reisefølget skulle gå direkte til Hertz for å hente bilen, mens den andre skulle vente på bagasjen. Dette hadde klager også vært i dialog med Hertz om på forhånd. Flertallet mener derfor at klager ville ha rukket å hente bilen dersom flyet hadde vært i rute.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktfører er ansvarlig for klagers tap ved forsinkelse, med mindre fraktfører godtgjør at man har tatt alle rimelige forholdsregler for å unngå tapet.

Norwegian har ikke opplyst årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet, utover at det er vedlagt en "movement log". Det er derfor ikke mulig for nemnda å vurdere om fraktfører hadde tatt alle rimelige forholdsregler for å unngå forsinkelsen.

Det er årsakssammenheng mellom forsinkelsen og klagers tap, som også må anses som en påregnelig følge av forsinkelsen.

Nemndas flertall, nemndas leder og forbrukernes representanter, mener derfor at fraktfører er ansvarlig for tilleggsgebyret som klager ble ilagt.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at klagerne beregnet for kort tid mellom landing og frist for utlevering av bil. Mindretallet mener derfor at klager selv må dekke gebyret.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers tilleggsgebyr på kroner 625 for henting av leiebil utenom åpningstid.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)