

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket hjemkomst.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

294/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinket hjemkomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Kristiansand via Oslo den 17. oktober 2013 kl. 09:00 med DY7202. Kvelden før avreise ser klager at maskinen fra Oslo til Bangkok er 12 timer forsinket. Klager får sin datter i Norge til å ringe Norwegian, og hun fikk beskjed om at klager ikke behøver å møte opp på flyplassen i Bangkok før kl. 17:00 den 17. oktober, da oppsatt avgangstid var kl. 20:30.

Avreisedagen viste det seg at flyet hadde tatt av til normal tid kl. 09:15. Klager stiller seg kritisk til feilinformasjonen fra Norwegian. Han ble booket om til neste ledige fly, men ankom Kristiansand 24 timer senere enn planlagt.

Klager stiller seg undrende til hvorfor han ble ombooket gratis via Stockholm og Oslo dersom det var klagers egen feil at han ikke møtte opp i tide. Det er usannsynlig at Norwegian deler ut gratis billetter.

Klager krever 600 euro i refusjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 var ikke forsinket den 27. oktober 2013, men gikk som planlagt.

Maskinen som gikk fra Oslo den 26. oktober var kraftig forsinket, men det var ikke denne som skulle operere Bangkok - Oslo den 27. oktober. Maskinen som skulle operere DY7202 fra Bangkok til Oslo kom fra Stockholm.

For å hjelpe klager i en vanskelig situasjon ble han kostnadsfritt booket om via Stockholm og Oslo. At klager velger å bruke dette mot Norwegian i ettertid er bare trist.

Norwegians ansatte på telefon forholder seg til flyselskapets ruteopplysningsfunksjon, samt mailer fra operasjonssentralen, og ingen av disse hadde informasjon om at flyet fra Bangkok

til Oslo var forsinket. Det er derfor usannsynlig at konsulenten rådet klager til å komme senere på flyplassen når det ikke forelå instruksjoner om dette.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10). På en flygning fra Bangkok til Oslo er standardkompensasjon 600 euro.

Klagers fly fra Bangkok til Oslo, DY 7202, gikk i henholdt til ruteplanen. Flyet kom således ikke forsinket til Oslo, og det er ikke grunnlag for standardkompensasjon for denne flygningen.

Det står påstand mot påstand om klager fikk beskjed om ikke å møte til planlagt avgangstid eller ikke. Det står videre påstand mot påstand om flyet som var planlagt benyttet på flygningen fra Bangkok til Oslo var flyet som kom fra Oslo eller flyet som kom fra Stockholm. Det foreligger ingen dokumentasjon som bekrefter Norwegians anførsel. Det er imidlertid ikke uvanlig at det ikke er samme fly som benyttes på utreisen som benyttes på hjemreisen. Flyene søkes utnyttet best mulig, og det vil kunne tilsi en større rotasjon.

Klager har oppgitt nøyaktig tidspunkt for telefonsamtalene med Norwegian. Etter det som er opplyst synes det ikke å være annen grunn for klagers datter til å ringe Norwegian enn å avklare forsinkelsen. Selv om det på dette tidspunkt rent faktisk ikke var forventet noen forsinkelse på avgangen fra Bangkok, kan man etter nemndas vurdering ikke se bort fra at klager ble feilinformert av Norwegian. Det var store forsinkelser, og uklarheter og misforståelser kan ha oppstått. Nemnda er videre enig med klager i at det at Norwegian omrutet ham uten omkostninger til en senere flygning kan tyde på at Norwegian på det daværende tidspunkt ikke så bort fra at de var skyld i en misforståelse.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mer sannsynlig at klager fikk beskjed av Norwegian om at avgangen var forsinket enn at han ikke fikk en slik beskjed.

Feilinformasjonen førte til at klager ikke rakk flyet og til at han kom hjem om lag 24 timer forsinket.

Klager har ikke anført at feilinformasjonen påførte ham et økonomisk tap. Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning for tort og svie i en slik situasjon.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.