

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for avbrutt ferie som følge av teknisk svikt ved bagasjehåndteringen, dekning av mellomlegg til ny reise, samt dekning av merutgifter til parkering og lignende som oppstod den opprinnelige utreisedagen.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-01111

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1954 fra Oslo lufthavn (OSL) til Pula (PUY) 13. juli 2016. Returreisen skulle finne sted 25. juli 2017 med DY1955.

På grunn av en teknisk svikt ved bagasjehåndteringen på Oslo lufthavn Gardermoen på avreisedagen, samt forsinkelser i Norwegians manuelle innsjekkingsskranke, rakk ikke familien avgangen. Innsjekkingen ble fullført ti minutter for sent, og dette var grunnen til at reisefølget ikke kom med flyvningen. Bagasjen ble imidlertid sendt til Kroatia, til tross for at klager hadde ba om at denne skulle returneres.

Klager bestilte ny reise ved det samme hotellet 20. - 30. juli. Klager har fremsatt følgende krav:

Reisekostnader tur/retur Oslo lufthavn, kroner 652,50.

Parkering, kroner 200.

Mat på Oslo lufthavn, kroner 328.

Utgifter til hygieneartikler som følge av bagasjehåndteringen, kroner 356.

Mellomlegg for nye flybilletter, kroner 118.

Mellomlegg for ny hotellreservasjon, kroner 3 178.

Erstatning for to dagers tapt ferie, kroner 7 715.

Erstatning for forsinket bagasje, kroner 11 400.

Klagers totale krav beløper seg til kroner 23 947,50.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til tross for omfattende forsinkelser og tekniske problemer avreisedagen, gikk avgangen til oppsatt tid. Klagen gjelder ikke selve flyvningen som sådan, men erstatning av utlegg som følge av at klager med familie ikke rakk flyet.

Tjenesteyter har tilbudt refusjon av mellomlegg for flybillettene, idet samtlige reisende ble tilbudt gratis ombooking på grunn av omstendighetene. Videre har Norwegian tilbudt refusjon av hygieneartiklene som anses som en direkte utgift relatert til bagasjeforsinkelsen.

Utover dette anfører Norwegian at drift av bagasjebåndene er Avinors ansvar, og at selskapet ikke kan holdes ansvarlig for tap som oppstår som en indirekte følge av dette.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1954 fra Oslo lufthavn (OSL) til Pula (PUY) 13. juli 2016. Det var driftsstans på bagasjebåndet, som førte til problemer med innsjekkingen. Klagers familie kom ikke med flyvningen, men familiens bagasje ble imidlertid sendt. Klager har fremsatt flere krav som følge av dette.

Det var i henhold til fremlagt dokumentasjon stopp på bagasjebåndet for internasjonale avganger og ankomster den aktuelle dagen. Dette er i utgangspunktet ikke noe som kan lastes flyselskapet, men er Oslo lufthavns ansvar.

Det fremgår av klagers kommentarer at familien ble sjekket inn, men at gaten var stengt da de kom frem. Årsaken skal ha vært at de var blitt sjekket inn ti minutter for sent.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4 skal flyselskap gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

En passasjer anses imidlertid ikke for å ha blitt nektet ombordstigning mot sin vilje hvis han eller hun ikke har møtt til innsjekking i tide, jf. artiklene 2 bokstav j) og 3 nr. 2 bokstav a).

Nemnda mener at det er sannsynlig at klager møtte til innsjekking i tide. Nemnda mener at Norwegian må ta ansvar for at klagerne og bagasjen ble sjekket inn på overtid, og at klagerne må anses for å ha blitt nektet ombordstigning.

Det er opplyst at det var fire personer i reisefølget. Nemnda mener at klager derfor har krav på standarderstatning på 400 euro pr. person.

Når det gjelder klagers øvrige krav, skal disse trekkes fra standarderstatningen, jf. EU-forordningens artikkel 12. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager og hennes reisefølge på totalt 1 600 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)