

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til taxi ved omdirigering.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02777

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1552 fra Oslo lufthavn (OSL) til Budapest (BUD) 6. august 2017. Flyvningen ble imidlertid omdirigert til Wien. Klager ble informert om at det ble satt opp busstransport fra Wien til Budapest. Passasjerene måtte vente tre-fire timer i flyet og på flyplassen. Det ble ikke gitt ytterligere informasjon om busstransporten. Da bagasjen endelig kom, forsøkte klager å skaffe informasjon om videre transport, men ingen av de ansatte på flyplassen kunne si noe om dette.

Klager ringte Norwegians telefonnummer, men fikk beskjed om at tjenesten var stengt, selv om den skulle være døgnåpen. Klager måtte derfor finne egen løsning, da det ikke ble satt opp busstransport videre. Klager anfører at hennes eneste alternativ var å ta taxi til Budapest.

I løpet av taxituren mottok klager en tekstmelding fra Norwegian om at nytt fly ble satt opp kl. 09.45 påfølgende dag, men de reisende fikk ingen informasjon om overnatting eller bespisning.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av sine taxiutgifter til kroner 5 068.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1552 fra Oslo til Budapest 6. august 2017 ble forsinket med ti timer og 38 minutter. Værforholdene i Budapest denne kvelden førte til at flyvningen måtte omdirigeres til Wien.

Det var kraftig regn og tordenvær i Budapest denne kvelden. Passasjerene måtte tilbringe en natt i Wien før de kunne reise med DY8406 videre til Budapest. De reisende ble tilbudt forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Etter Norwegians syn har klager derfor ikke krav på standardkompensasjon.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til taxi fra Wien til Budapest.

Etter omdirigeringen landet flyet i Wien kl. 21.45. Berørte passasjerer fikk allerede om bord informasjon om at Norwegian jobbet med å finne en løsning, eventuelt busstransport. Deretter ble det kl. 22.21 lokal tid sendt ut melding om at Norwegian fremdeles jobbet med å sette opp buss. Kl. 00.57 ble det sendt ut ny melding om ny flyvning påfølgende dag kl. 09.45 til Budapest. Klager bestemte seg mellom første og andre tekstmelding å bestille en taxi på egen hånd.

Norwegian anfører at hvis man skaffer alternativ transport utover de tilbud som blir gitt av flyselskapet, må man være forberedt på å selv da den kostnaden dette vil medføre. Norwegian anser at de hadde et godt tilbud om å fortsette flyvningen påfølgende dag, og mener derfor at klagers kostnad til taxi ikke var nødvendig, og derfor ikke kan lastes flyselskapet.

Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerk

Norwegians flyvning DY1552 fra Oslo til Budapest 6. august 2017 ble forsinket med ti timer og 38 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen kraftig regn og tordenvær i Budapest, som førte til at flyet måtte omdirigeres til Wien, jf. fremlagt dokumentasjon. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære forhold i forordningens forstand. Nemnda mener videre at forsinkelsen som følge av værforholdene ikke kunne

vært unngått eller overvunnet til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Klager har videre krevd dekket taxi til Wien. Nemnda viser til at klager landet i Wien kl. 21.45 lokal tid. Passasjerene fikk vite om bord på flyvningen at Norwegian arbeidet med å finne løsninger. Passasjerene mottok melding kl. 22.21 om at man fortsatt arbeidet med dette. Det ble sendt en ny melding kl. 00.57 om at det ble satt opp en flyvning kl. 09.45. Klager hadde på dette tidspunkt tatt taxi til Budapest.

Nemnda mener at Norwegian må gis noe tid med å finne løsninger. En flyvning neste morgen må etter nemndas syn anses som et tilstrekkelig omrutingstilbud i dette tilfellet. At klager selv valgte annen transport, er noe de da selv må bære kostnaden til.

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)