

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og mat.
Problemer med bagasjebånd på Oslo lufthavn.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00315

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY382 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) 16. oktober 2016 kl. 17.15. Klager anfører at hun ankom Oslo lufthavn cirka kl. 15.50. Hun fikk sjekket inn og mottok ombordstigningskort og bagasjelapper. Det var imidlertid teknisk svikt på bagasjebåndet denne dagen, og kaos og kø medført at klager og hennes reisefølge mistet flyet til Tromsø.

Klager tok kontakt med Norwegians representant i innsjekkingssranken, men fikk beskjed om at hun bare måtte stå i kø og vente. Klager tok på nytt kontakt med en av Norwegians representanter for å komme først i køen, men da klager kom til innsjekkingssranken, hadde innsjekking for hennes flyvning allerede stengt. Videre henvendte klager seg til billettkontoret for å bli omrutet, men Norwegian fraskrev seg alt ansvar.

Klager kjøpte nye billetter til Tromsø med SAS til kroner 2 349 pr. person, kroner 4 698 for to personer. Reisefølget hadde også utgifter til mat i ventetiden på kroner 152. Klager krever på ovennevnte grunnlag disse utgiftene refundert av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med Norwegians flyvning DY382 fra Oslo lufthavn til Tromsø 16. oktober 2016. I tidsrommet før avgangstid var det store problemer med bagasjebåndene på Oslo lufthavn. Dette er flyplassens ansvar. Oslo lufthavn leverer en tjeneste til flyselskapene, og Norwegian kan ikke være erstatningsansvarlige når flyplassens fasiliteter ikke fungerer som de skal.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY382 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) 16. oktober 2016 kl. 17:15. Hun rakk ikke flyvningen grunnet store forsinkelser som følge av teknisk svikt ved bagasjebåndet på OSL.

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).

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at forsinkelsene denne dagen skyldtes teknisk svikt ved bagasjebåndene. Dette er et forhold som flyselskapene ikke kan påvirke. Etter nemndas syn skyldes forsinkelsen ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på erstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker at flyet gikk uten klager, til tross for at hun var ute i tilstrekkelig god tid. Nemnda kan ikke se at passasjerer her har fått oppfylt sin inngåtte transportkontrakt med Norwegian. Nemnda mener derfor at Norwegian i dette tilfellet burde ha sørget for at klager ble omrutet til sitt reisemål. Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers utgifter til SAS-billetter på kroner 4 698 for to personer.

Når det gjelder øvrige krav fra klager, mener nemnda at klager eventuelt må rette sitt krav mot OSL.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler Norwegian utbetaler til klager kroner 4 698.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Ola Sundh (SAS)