

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av diverse utgifter til alternativ transport som følge av endring av endelig destinasjon.

### Dato

30.06.2011

### Saksnummer

386/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av diverse utgifter til alternativ transport som følge av endring av endelig destinasjon.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Bodø med DY157 den 18. desember 2009 kl. 20:50.

På grunn av dårlige baneforhold i Bodø ble flyplassen stengt og DY157 måtte fortsette til Trondheim.

I Trondheim fikk klager beskjed om at Norwegian ikke hadde ledige fly til Bodø de neste to dagene. De kunne mulig få dekket transport med SAS eller NSB, men det var ingen garanti for dette.

SAS sine fly fra Trondheim til Bodø var også fullbooket de nærmeste dagene, klager leide derfor bil for å komme seg hjem.

Klager var flere ganger i kontakt med Norwegian, men fikk dårlig og liten informasjon om hvordan de ville hjelpe klager til endelig bestemmelsessted.

I ettertid fant klager ut at det ble satt opp et ekstrasfly til Bodø kvelden den 19. desember, men klager fikk ikke beskjed fra Norwegian om dette.

Totalt krav: leiebil NOK 3640, samt standard kompensasjon EUR 250 per pers.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY157 fra Tromsø til Bodø måtte fortsette til Trondheim på grunn av glatte rullebaner i Bodø. Dette var utenfor flyselskapets kontroll og utløser derfor ikke standardisert kompensasjon i henhold til EU forordning 261/2004.

Klager fikk dekket hotell i Trondheim og beskjed om å kontakte Norwegian dagen etter for alternativ transport til bestemmelsesstedet.

Tidlig dagen etter var ny transport enda ikke arrangert, først kl. 12.57 ble det funnet en løsning og nytt fly ble satt opp samme kveld kl. 19.05.

Klager valgte selv å leie bil fremfor å vente på en løsning. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet ble omdirigert til Trondheim grunnet vanskelige landingsforhold i Bodø. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og endringen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, viser til at klager har i sin henvendelse til Norwegians kundeservice (udatert, men antagelig av 23.09.2010) gitt en detaljert beskrivelse av hvilken informasjon klagerne og andre reisende fikk den påfølgende dag. Norwegian har ikke bestridt disse opplysningene, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn. Klagerne måtte således om formiddagen den 19.12. gå ut fra at det ikke ville bli omruting verken den 19. eller 20. desember. Det ble videre gitt motstridende informasjon om Norwegian ville dekke alternativ transport eller ikke. Det var imidlertid ikke ledige plasser hos SAS. Klagerne ble ikke informert om at Norwegian arbeidet med å sette opp et reservefly. Klagerne fikk heller ikke informasjon når reservefly faktisk ble oppsatt.**

Flertallet har forståelse for at klagerne i den foreliggende situasjon valgte egen alternativ hjemtransport den 19.12., og anbefaler at klagerne refunderes utgifter til leiebil. Til fradrag går tidligere utbetalt refusjon av flybilletten Tromsø-Bodø. Ved vurderingen legger flertallet vesentlig vekt på den mangelfulle informasjon fra Norwegian.

**Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager ikke skal ha dekket sitt utlegg til leiebil. Flyet kunne ikke lande i Bodø som en følge av værforholdene, og måtte gå ned i Trondheim, hvor flyet i følge klager ankom 0130. Klagers opplysninger i udatert brever uklare men mindretallet forstår det slik at han ble informert om at Norwegian jobbet med å sette inn en ekstra flygning for å hjelpe de passasjerer som var strandet i Trondheim.**

Klager ringte Norwegians kundeservice klokken 0830 neste dag som opplyste at det ikke var mulig å komme seg til Bodø via Norwegians rutenett. Det må her bemerkes at konsulenten de snakket med ikke har hatt oversikt over at det ble planlagt en ekstra flygning for å hente berørte passasjerer, og at denne ikke var bekreftet når klager ringte, klager ser derimot ut til å ha blitt opplyst om at det var planlagt en ekstra flygning.

Uansett om klager var klar over at Norwegian ville arrangere ekstra fly eller ikke, kan mindretallet ikke se noen hjemmel eller grunn til at Norwegian skal dekke utlegg til leiebil da dette ikke har vært avtalt på forhånd, og dette ikke er transport på sammenliknbare vilkår.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagernes utgifter til leiebil. Til fradrag går billettutgiftene Tromsø - Bodø som er refundert.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*