

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat, hotell og taxi som følge av forsinkelse. Sen ankomst i Barcelona. Klager skulle reise videre.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-05056

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY769 fra Trondheim til Oslo og deretter med D85523 fra Oslo til Barcelona den 8. oktober 2019. Det første flyet skulle gå fra Trondheim kl. 17.40 og lande i Oslo kl. 18.35, mens flyet videre skulle gå fra Oslo kl. 20.00 og lande i Barcelona kl. 23.20. Den siste flyvningen ble imidlertid i overkant av to timer forsinket.

Klager skulle reise videre fra Barcelona, men grunnet den sene ankomsten var det ikke mulig å ta seg til det endelige bestemmelsesstedet før neste dag. Han anfører videre at han kontaktet Norwegian på telefon og snakket med Norwegian-ansatte på Gardermoen og fikk da beskjed om at Norwegian ville dekke hotellovernatting i Barcelona. Han anfører at utgiften til hotell ble ekstra høy som følge at han måtte bestille i siste liten.

Klager krever refusjon av 204 kroner for mat i ventetiden på Gardermoen, 2731,31 kroner for hotell i Barcelona og 20 euro for taxi fra flyplassen til hotellet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av kostnader for mat i påvente av flyvningen, samt refusjon av hotell og taxi etter ankomst i Barcelona.

Flyvningen D85523 var to timer og 16 minutter forsinket ved ankomst i Barcelona. Klager hadde ikke noen videre flyvning med Norwegian. Endelig bestemmelsessted for passasjerer med Norwegian anses derfor å være Barcelona.

Utgifter til å komme seg fra flyplassen og hjem / til jobb er utgifter som er forutsette og forventede og som de fleste passasjerer må dekke etter ankomst. EU-forordning 261/2004 har ingen bestemmelser om at flyselskapene må refundere ekstra utgifter til transport etter ankomst. Slike utgifter kan ikke anses som forpleining. Fra Barcelona

lufthavn finnes det offentlig transport hele døgnet, noe som går frem av nettsidene til flyplassen.

At klager i dette tilfellet har valgt å benytte seg av taxi samt ta inn på hotell, kan ikke beheftes selskapet. Det er ingenting som tilsier at selskapet må være ansvarlig for kostnader påløpt etter ankomst, da det ikke er sammenheng mellom forsinkelsen og utgiftene.

Norwegian viser til at offentlig transport var tilgjengelig og at flyvningen hadde en kortere forsinkelse som ikke gjør passasjerene kompensasjonsberettiget. At klager har pådratt seg svært høye kostnader like etter ankomst, anser ikke Norwegian som nødvendig. I dette tilfellet mener Norwegian at dette er kostnader som klager selv må være ansvarlig for.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen i dette tilfellet var på under tre timer, slik at klager ikke har rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett på mat og forfriskninger i ventetiden, jf. artikkel 9 nummer 1 bokstav a. Klager har fremlagt kvittering på mat på Gardermoen på 204 kroner. Nemnda mener at Norwegian må dekke disse utgiftene.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av hotell- og taxiutgifter etter ankomst i Barcelona. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Det fremgår av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig. Norwegian har ikke forklart årsaken til at flyet ble forsinket. Nemnda mener derfor at flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelsen.

Norwegian anfører at det ikke er sammenheng mellom forsinkelsen og klagers utgifter til hotell og taxi. Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, er ikke enig i dette. På grunn av forsinkelsen ankom klager klokken to om natten, og hadde ikke mulighet til å komme seg til endelig bestemmelsessted som lå 60 kilometer unna. Han valgte derfor å overnatte på hotell. Dette er utgifter han ikke ville ha hatt dersom flyet ikke var blitt forsinket.

Flertallet mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til hotell samt taxi til hotellet på henholdsvis kroner 2 731 og 20 euro.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at klager i dette tilfellet ikke har opplyst hvor lang tid han hadde beregnet for å rekke videre transport eller hva slags type transport han skulle ta. Mindretallet mener derfor at klager ikke har krav på å få dekket utgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til mat på kroner 204, hotell på kroner 2 731 og taxi på 20 euro.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)