

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter som følge av forsinkelse.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00524

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Oslo med Norwegians flyvning DY645 31. januar 2016 kl. 19.40. Flyvningen ble forsinket med cirka en time. Klager mistet dermed bussen han var nødt til å ta til Terningmoen militærleir ved Elverum.

Etter ankomst henvendte klager seg til Norwegian-skranken på Oslo lufthavn, og spurte om det var noen mulighet for at Norwegian dekket taxiutgifter på grunn av forsinkelsen. Norwegians agent på flyplassen svarte bekreftende på dette.

Klager krever refusjon av sine taxiutgifter på kr. 3 317.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY645 fra Bergen til Oslo 31. januar 2016 ble forsinket med en time.

Passasjeren krever refusjon av taxiutgifter fra Oslo lufthavn til Terningmoen leir ved Elverum på kr. 3 317. Passasjeren valgte taxi fordi det ikke gikk offentlig transport fra Oslo lufthavn til Terningmoen leir etter kl. 21.44.

Norwegian har sjekket Ruters informasjon. Siste buss fra Oslo lufthavn til Elverum/ Terningmoen på søndag gikk kl. 21.02. DY645 hadde rutetid ankomst Oslo lufthavn 20.35, noe som ville gitt passasjeren 27 minutter til å rekke bussen. Norwegian viser til Movement Log og kopi av Ruters reiseplanlegger.

Norwegian anser at passasjeren i utgangspunktet har beregnet for dårlig tid til å rekke bussen etter planlagt ankomsttid med DY645 kl. 20.35. Det må beregnes tid etter at flyet har parkert til flydørene åpnes, til å gå av flyet, gå ned i ankomsthallen, få utlevert bagasje og gå til bussholdeplassen. Norwegian er usikre på om passasjeren i det hele tatt

ville ha rukket opprinnelig planlagt buss kl. 21.02 dersom flyvningen hadde ankommet til riktig tid.

Som følge av dette anfører Norwegian at passasjerer selv må påta seg ansvaret for at han mistet bussen og den kostnaden dette medførte.

Klager anfører at han skal ha blitt anbefalt av Norwegians Ankomstservice på Oslo lufthavn å ta taxi, ta vare på kvitteringen og sende inn et krav til Norwegian i etterkant. Avtalen som passasjerer hevder er inngått motstrider vanlige prosedyrer, da transport ved ankomst til flyplassen ikke er utgifter Norwegian dekker. I tillegg er det ikke skriftlig dokumentert av passasjerer at en slik avtale har blitt inngått, og det er ei heller notert noe om en slik avtale i klagers booking. Norwegian bestrider derfor påstanden om at en slik avtale ble inngått.

Norwegian avviser på det ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av taxiutgifter.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har ikke dokumentert hva som er årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet. Nemnda mener derfor at Norwegian i utgangspunktet er ansvarlig i henhold til luftfartsloven § 10-20, ved at flyselskapet ikke har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet har vært tatt.

Klager skulle opprinnelig landet kl. 20.35, mens siste buss fra Gardermoen gikk kl. 21.02. Nemnda mener at klager i utgangspunktet har beregnet for kort tid for å rekke bussen, slik at han uansett ville hatt utgifter til alternativ transport til Terningmoen. Det er derfor ikke godtgjort at klager har hatt et økonomisk tap i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Anne-Kathrine Sand (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)