

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter, hotellopphold ved Oslo Lufthavn og tapt overnatting på Gran Canaria. Klager mistet sin videreforbindelse til Las Palmas som følge av forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00512

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybilletter fra Stavanger via Oslo til Gran Canaria med utreise 3. mars 2016 med Norwegians flyvning DY537 og D85201 (SVG - OSL - LPA).

Flyvningen fra Stavanger til Oslo ble forsinket, noe som medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Las Palmas. Klager fikk tilbud om omruting med Norwegians flyvning påfølgende dag kl. 17.30. Da klagers hovedformål med reisen var å delta i et løp på Gran Canaria, hadde den tilbudte flyvningen medført at hun kom for sent frem til å delta i løpet. Klager henvendte seg derfor til Norwegians servicekontor på Oslo Lufthavn, og ble anbefalt å bestille ny reise med SAS, som hadde en tidlig flight påfølgende morgen. Klager fulgte anbefalingen og bestilte hotellopphold for natten ved Oslo Lufthavn.

Klager krever refusjon av nye flybilletter med SAS, hotellopphold ved Oslo Lufthavn og tapt overnatting på Gran Canaria den natten hun tilbragte ved flyplassen i Oslo. Totalbeløpet på refusjonen klager krever er på kr. 4 358,40.

Klagers forsikringsselskap har i denne sakens forbindelse utbetalt kr. 1 500 til klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian avviser klagers krav om refusjon. Selskapet ga klager et tilbud om ombooking til sluttdestinasjonen med et senere fly, og kan av denne grunn ikke bære kostnadene for ny flybillett med SAS. Norwegian har ikke inngitt tilsvar til Transportklagenemnda i denne saken, og saken vil bli behandlet på bakgrunn av den informasjon som foreligger.

Det var restriksjoner i luftrommet som følge av værforholdene i Oslo på tidligere avganger som forårsaket forsinkelsen. Norwegian anfører at forsinkelsen i Stavanger

derfor ble forårsaket som følge av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Avslutningsvis viser Norwegian til at det er forsikringsselskapet og reisebyrået klager har benyttet ved bestilling som er riktig adressat for det ovennevnte kravet.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt gjennomgående billett fra Stavanger via Oslo til Las Palmas 3. mars 2016. DY537 fra Stavanger til Oslo kl. 15.45 ble forsinket med en time og 11 minutter, som førte til at klager mistet sin videreforbindelse til Las Palmas.

Klager har opplyst at hun ble tilbudt omruting neste dag kl. 17.30 med Norwegian. Det var imidlertid uaktuelt for henne, da hun skulle delta i et løp på Gran Canaria, som hun da ikke ville rukket. Hun har opplyst at hun, i samråd med Norwegians servicekontor, derfor bestilte billett gjennom SAS som hadde en tidligere flyvning til Las Palmas neste dag.

Norwegian har ikke inngitt bemerkninger til nemnda. Nemnda kan ikke se at Norwegian har dokumentert årsaken til forsinkelsen, eller at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning.

I dette tilfellet hadde klager behov for å komme frem tidligere enn hun ville ha gjort gjennom Norwegians tilbudte flyvning, da hovedformålet med reisen ellers ville gå tapt. Nemnda mener at flyselskapet i dette tilfellet derfor pliktet å tilby klager en tidligere omruting, samt dekke hennes utgifter til forpleining.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 400 euro. I tillegg bør Norwegian dekke utgiftene til innkvartering kr. 805.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro til klager, samt kr. 805 i refusjon av utgifter til innkvartering.

Nemndas representanter

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