

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om utbetaling av kostnader til offentlig transport fra flyselskapet. Klager har fått penger fra forsikringsselskapet.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00909

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med D85330 sammen med sin far fra Alicante til Torp den 16. januar 2020. Klager anfører at de fikk beskjed om at flyvningen var kansellert, og de ble omrutet med en ny flyvning fra Barcelona til Oslo dagen etter. Klager anfører at Norwegian oppga at de ville dekke utgifter til offentlig transport fra Alicante til Barcelona, men ikke taxi. På grunn av helsetilstanden til faren måtte klager og faren ta taxi fra Alicante til Barcelona og be noen om å kjøre dem fra Gardermoen til Torp. Taxituren kostet 707 euro, og klager oppgir å ha betalt 2000 kroner for kjøreturen fra Gardermoen til Torp.

Klager krever refusjon av det det ville ha kostet å ta offentlig transport mellom Alicante og Barcelona og Gardermoen og Torp fra flyselskapet. Klager har fått dekket 1047 kroner av reiseforsikringen sin.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forstår saken slik at klager skulle reise fra Alicante til Torp med D85330 den 16. januar 2020. Før ankomst på flyplassen fikk klager beskjed om at flyvningen var innstilt grunnet brann på flyplassen. Han tok derfor kontakt vedrørende ombookingsmuligheter. Klager valgte å reise fra Barcelona til Oslo neste dag, og fikk beskjed om at Norwegian ikke ville dekke taxi fra Alicante til Barcelona, kun offentlig transport. Klager valgte likevel å ta taxi fra Alicante til Barcelona og krever disse utgiftene nå dekket, pålydende 707 euro.

Først og fremst ønsker Norwegian å klarlegge at D85330 ikke ble kansellert. Flyplassen klarte å tilrettelegge for at Norwegians fly likevel kunne gå, på tross av utfordringene med branntilløp. Passasjerene som da befant seg på flyplassen, fikk følgelig være med, og D85330 gikk fra Alicante på oppsatt tid uten forsinkelser. Det er derfor ikke grunnlag for å tilkjenne standardkompensasjon.

Videre vil Norwegian påpeke at klager allerede har fått dekket sine utgifter til hotell i Barcelona, mat og transport til Barcelona flyplass fra hotellet. Totalt 3210 kroner er blitt utbetalt til klager.

Ved slike typer ombookingstilfeller vil Norwegian dekke rimelige utgifter som kunden måtte ha. Utgifter som skal kunne erstattes, må være påviselige i form av kvitteringer og innenfor rimelighetens grenser. Dette ble også klager informert om, men han valgte likevel å ta taxi. Norwegian henviser således til klagers tapsbegrensningsplikt.

Norwegian anser utgiftene til taxi mellom Alicante og Barcelona pålydende 707 euro for å være urimelig høye, da det finnes en rekke alternativer med offentlig transport som er billigere. Norwegian viser også til at klager trosset selskapets oppfordring og påførte seg utgiften selv om han visste han ikke ville få dette dekket.

Norwegian vil ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av 707 euro for taxi.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at flyvningen D85330 fra Alicante til Torp ikke ble kansellert. Klager og medpassasjerer ble likevel omrutet med en annen flyvning fra Barcelona til Oslo i henhold til opprinnelig beskjed om kansellering. Klager har fått dekket utgifter til hotell i Barcelona, mat og transport mellom flyplassen og hotellet i Barcelona. Klager fikk beskjed om at utgifter til offentlig transport fra Alicante til Barcelona og fra Gardermoen til Torp ville bli dekket, men at utgifter til taxi ikke ville bli dekket.

Klager krever ikke å få dekket taxiregningen. Klager krever å få utgifter som tilsvarer offentlig transport dekket av flyselskapet.

Nemnda bemerker at flyselskapet er forpliktet til å dekke rimelige utgifter som klager ble påført som følge av at han måtte reise fra et annet sted og ankom annen destinasjon enn opprinnelig planlagt. Nemnda mener derfor at flyselskapet må gi refusjon av utgifter som tilsvarer offentlig transport for klager og hans reisefølge på strekningene Alicante-Barcelona og Gardermoen-Torp. Norwegian har ikke kommentert hva som anses som rimelige utgifter i denne sammenheng. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til kroner 2 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler kroner 2 000 til klager i refusjon for transportutgifter.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)