

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

54/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle fra Ålesund til Oslo i en begravelse og hadde booket plass den 8. desember 2010 kl. 07:00 med DY405. Flyet ble over tre timer forsinket. Kun deler av forsinkelsen skyldtes værforholdene.

Da flyet kunne ta av og andre fly tok av, valgte Norwegian å omlaste flyet for å ta på nye passasjerer som skulle med neste fly til Oslo. Dette forårsaket en ytterligere forsinkelse på 45 minutter.

Klager måtte sitte om bord i flyet i hele perioden, det ble ikke servert verken mat eller drikke i ventetiden.

Klager måtte ta drosje fra Gardermoen til begravelsen, og kom ca. 20 minutter for sent til seremonien.

Klager krever refusjon av drosjeregning, NOK 312, samt dekket utgifter til telefon og porto, NOK 100. Han imøteser også gjerne kompensasjon for tort og svie.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY405 ble forsinket som følge av dårlig vær og baneforhold i Ålesund. Flyet ble forsinket grunnet lang ventetid fra push back til take-off. Årsaken til dette var deiceingskøer, klargjøring av rullebanen og restriksjoner fra tårnet vedrørende antall ankomster/avganger.

Norwegian beklager at klager ble sittende om bord så lenge uten å få noen servering. Selskapet vil ta dette videre internt.

Denne forsinkelsen oppstod pga. vær og baneforhold i Ålesund, og Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav i dette tilfelle. Det er i henhold til EU forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

Klagen gjelder krav om erstatning av utgifter på kr 316 til drosje som følge av forsinket fly. Det fremkommer av luftfartsloven § 10-21 at flyselskapet er ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at baneforholdene i Ålesund var den opprinnelige årsak til forsinkelsen. Dette er et forhold utenfor Norwegians kontroll, og tap som følge av en slik forsinkelse gir ikke grunnlag for erstatning.

Klager har ikke bestridt vanskelige baneforhold i Ålesund, men har anført at grunnen til at klagerne kom så forsinket frem at det var nødvendig å ta drosje, var at Norwegian valgte å gå tilbake til gate å ta med passasjerer som skulle ha reist med neste flygning med Norwegian. Rullebanen var på dette tidspunkt åpen. Klager har opplyst at dette førte til en ekstra forsinkelse på 45 minutter. Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at dette ikke medfører riktighet. Norwegian har følgelig ikke godtgjort at denne del av forsinkelsen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Norwegian dekker klagers utgifter til drosje med 312 kroner.

Klager har videre krevd erstattet utgifter til porto og telefon med kr 100. Nemnda er av den oppfatning at innklagede plikter å betale nødvendige utgifter til selve klagen dersom klagen fører frem. Etter nemndas vurdering var det i dette tilfellet ikke nødvendig å sende klage rekommandert. Det var videre ikke nødvendig å fremsette klage per telefon. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at Norwegian dekker disse utgiftene. Regelverket gir ikke rett til erstatning for den ulempen man er påført.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til drosje med 312 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.