

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.
Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0047/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en gjennomgående billett fra Burgas til Bergen via Oslo for reise den 11. juli 2014 med følgende avgangstider:

Avgang Burgas kl. 04:30 ankomst Oslo kl. 06:45flight DY6271

Avgang Oslo kl. 08:00 ankomst Bergen kl. 08:55flight DY604

Klager rakk ikke sin videreforbindelse da transittiden var for kort i Oslo. Etter å ha blitt busset til terminalen måtte klager ta ut bagasjen og sjekke den inn på nytt. Da hun kom til innsjekk 20 minutter før avgang var det stengt.

Klager ble booket om til neste fly med avgang kl. 11:10.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY6271 ble 7 minutter forsinket fra Burgas, men ankom Gardermoen i henhold til ruteplanen. Flymaskinen fikk tildelt gate som medførte at passasjerene måtte fraktes til terminalen i buss.

Dersom man har en reise fra utlandet med videreforbindelse innenlands, sier tollklareringsreglene at all bagasje skal tollklareres. Flyselskapene har ingen innvirkning på disse reglene.

Da klager hadde kjøpt en gjennomgående billett ble hun kostnadsfritt booket om til neste ledige avgang.

Norwegians kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Ved bestilling av en gjennomgående billett er det i det bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA.

Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Det var således i tråd med rutiner og datasystemet når Norwegian solgte billett med 1 time og 15 minutters forbindelsestid på Gardermoen.

Klagers fly landet i rute på Gardermoen. Grunnet flyets parkering og tollklarering rakk klagerne likevel ikke innsjekkingen til Bergen innen fristen. For den enkelte passasjer kan det virke urimelig at flyselskapet ikke kan tillate innsjekking etter fristen. Fristen er imidlertid satt for å kunne overholde rutetidene, og det er mye arbeid som skal utføres i tiden frem til avgang.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian har oppfylt sin del av avtalen i henhold til reisevilkårene.

Flyet var i rute til Oslo, og det var således ingen forsinkelse fra Norwegian side som førte til at klagerne ankom Bergen mer enn tre timer etter planlagt ankomsttidspunkt. Etter nemndas vurdering er det etter dette ikke grunnlag for standarderstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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.