

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til alternativ transport ved sen ankomst.

Dato

26.06.2022

Saksnummer

2022-00214

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians DY1109 fra Berlin til Oslo 28. november 2021 da flyvningen ble forsinket med 1 time og 21 minutter. Opprinnelig ankomsttid på Oslo lufthavn Gardermoen var kl. 23.05, men som følge av forsinkelsen landet ikke flyet før kl. 00.26. Denne forsinkelsen medførte at klager ikke rakk videre transport med forhåndsbestilt tog for å komme helt hjem. Kollektivtransporten hadde ikke flere avganger så sent på kvelden, og klager fikk merkostnad til taxi på kroner 1 899.

Klager krever at Norwegian refunderer utgiften til alternativ transport.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende DY1109 28.11.2021 fra Berlin (BER) til Oslo (OSL) for 1 passasjer. Klager krever erstattet ekstra kostnader for transport fra Gardermoen flyplass til Oslo på totalt 1899 NOK. Dette som en følge av at flyvningen DY1109 28.11.2021 ble forsinket med 1 time og 21 minutter.

Klager hadde bestilt togbilletter for å komme seg fra Gardermoen flyplass inn til Oslo, og togene sluttet å gå kl 00.00. Flybussen går derimot hele døgnet, med avganger hver time. Se vedlegg 1. Da det var andre alternative transportmetoder fra Gardermoen til Oslo, kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om refusjon av taxiutgifter.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004.

En passasjer kan ha rett på erstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter dersom flyvningen de har bestilt blir kansellert, forsinket i mer enn 3 timer, eller de blir nektet ombordstigning. Flyvningen i dette tilfellet var forsinket med 1 time og 21 minutter, og klager har dermed ikke rett på erstatning etter forordningen.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY1109 28.11.2021 fra Berlin (BER) til Oslo (OSL) ble forsinket med 1 time og 21 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, kan gi rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet var forsinkelsen under tre timer, og klager har etter nemndas syn derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om refusjon av sine taxiutgifter ved sen ankomst til Oslo, da det ikke var tilgjengelig kollektivtransport da flyet landet.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har ikke opplyst hva som var årsaken til forsinkelsen. Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet har godtgjort at flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

I utgangspunktet har passasjerer en plikt til å begrense sitt tap, men når passasjerene ankommer på dette tidspunktet av døgnet, kan det ikke forventes at de skal vente på tilgjengelig offentlig transport når det medfører flere timers venting på nattestid. Nemnda mener at Norwegian må dekke klagers utgifter til taxi på kr. 1899.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler klagers taxiutgifter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)