

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter som følge av forsinkelser. Billett kjøpt gjennom reisebyrå.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-01652

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

15. mars 2019 skulle klager reise med DK2553 fra Phuket til Oslo og videre med SK4094 fra Oslo til Harstad. Planlagt ankomst i Oslo var kl. 13.45, og flyvningen videre til Harstad gikk kl. 15.50. Flyvningen fra Phuket ble imidlertid forsinket, slik at klager ikke rakk flyet videre. Klager kjøpte da nye billetter fra Oslo til Harstad via Bodø samme dag. Flyvningen DY356 fra Oslo til Bodø ble også forsinket, slik at klager ikke ville rekke videreforbindelsen WF878 fra Bodø til Harstad. Som følge av dette kjøpte hun en ny billett fra Oslo til Bodø med SAS for å rekke WF878 til det endelige bestemmelsesstedet.

Klager anfører at flyvningen fra Phuket ble forsinket som følge av stengt luftrom, og de fikk ingen informasjon om dette. Klager anfører at dersom hun hadde fått informasjon om at det ville oppstå forsinkelser, hadde hun kunnet endre billetten videre fra Oslo. Klager kjøpte de nye billettene via Travellink så snart hun ankom Oslo. Etter at hun hadde sjekket inn, fikk hun en SMS om at det første flyet var to timer forsinket, slik at hun ikke ville rekke flyvningen videre fra Bodø til Harstad. Klager anfører at hun ikke fikk hjelp, refusjon eller ny billett av Norwegian, siden billetten ikke var kjøpt av dem, men via Travellink. Klager anfører at heller ikke Travellink kunne hjelpe henne.

Klager krever refusjon av 5495,35 kroner for de to nye flybillettene hun måtte kjøpe.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har på tross av flere oppfordringer ikke kommet med noe tilsvarende i saken.

Norwegian anfører følgende:

Flyvningen DY356 fra Oslo til Bodø ble to timer og 40 minutter forsinket. Norwegian anfører at i henhold til Sturgeon-dommen (C-407/07) er flyselskapene unntatt fra plikten til å utbetale standarderstatning dersom forsinkelsen er på under tre timer.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Thomas Cook Airlines Scandinavia erklærte seg konkurs i fjor. Sekretariatet har på bakgrunn av dette avvist kravet rettet mot dette selskapet i forbindelse med forsinkelsen av flyvningen DK2553 fra Phuket til Oslo.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at klager kjøpte de nye billettene fra Oslo til Harstad via Bodø via Travellink. Den første flyvningen, DY356 fra Oslo til Bodø, skulle flys av Norwegian, mens videreforbindelsen, WF878, fra Bodø til Harstad, skulle flys av Widerøe. Nemnda vurderer det slik at det var en gjennomgående billett.

Flyvningen DY356 ble forsinket, noe som førte til at klager ikke ville ha rukket videreforbindelsen til Harstad. Hun kjøpte derfor nye billetter med SAS fra Oslo til Bodø, slik at hun skulle rekke Widerøe-forbindelsen.

Klager har opplyst at hun ikke ble tilbudt hjelp, refusjon eller ny billett av Norwegian, siden billetten var kjøpt av Travellink.

Nemnda bemerker at når passasjerer har en gjennomgående billett, plikter det transporterende luftfartsselskapet etter EU-forordningen å tilby passasjerene omruting innen rimelig tid, alternativ transport eller refusjon av billettene. Norwegian hadde derfor i utgangspunktet plikt til å omrute klager.

Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket utgiftene til billetter med SAS fra Oslo til Bodø med kroner 2349.

De øvrige billettutgifter som klager pådro seg som følge av forsinkelsen fra Phuket, er Norwegian ikke ansvarlig for.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til SAS-billetter med kroner 2349. For øvrig anbefales det ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (Ieder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)