

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved forsinkelse.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01103

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY365 fra Harstad/Narvik (EVE) til Oslo lufthavn (OSL) 16. oktober 2017 kl. 11.05. Flyvningen ble forsinket med cirka én time og ti minutter. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin planlagte videreforbindelse med Ryanairs flyvning FR1502 fra Oslo til Vilnius (VNO). Klager måtte kjøpe nye billetter fra Oslo til Vilnius via Riga, og måtte vente seks timer på flyplassen i Oslo. Klager ankom sin endelige destinasjon Vilnius cirka syv timer forsinket.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine nye flybilletter fra Oslo til Vilnius til 142,14 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY365 fra Harstad/Narvik til Oslo 16. oktober 2017 ble forsinket med én time og tre minutter ved ankomst til Oslo. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin neste flyvning til Vilnius, FR1502 med Ryanair. Klager hadde kjøpt separate billetter.

Passasjerer hadde en avtale med Norwegian om reise fra Harstad/Narvik til Oslo denne dagen. Kontraktsforpliktelsene ble gjennomført med en mindre forsinkelse. Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) at passasjerene har krav på erstatning dersom de kommer frem til sin endelige destinasjon mer enn tre timer forsinket. Som følge av at avtalen mellom passasjerer og Norwegian gjaldt transport fra Harstad/Narvik til Oslo, ble klager ikke forsinket med tre timer eller mer til sin endelige destinasjon.

Klager hadde en separat kontrakt med Ryanair. Norwegian anbefaler at passasjerene beregner minst 120 minutter mellom uoffisielle videreforbindelser. I dette tilfellet hadde passasjerer beregnet 75 minutter mellom flyvningene på Oslo lufthavn, og har følgelig ikke overholdt selskapets anbefalte tider. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY365 fra Harstad/Narvik til Oslo 16. oktober 2017 ble forsinket med én time og tre minutter. Klager mistet sin videreförbindelse med Ryanair til Vilnius, og måtte kjøpe nye flybilletter til 142,14 euro.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Klager hadde ikke bestilt gjennomgående billett, men hadde kjøpt videre reise med et annet flyselskap. En slik videreförbindelse medfører at passasjerene må sjekke inn på nytt, sende eventuell bagasje og gå gjennom sikkerhetskontrollen. Dette fordrer at passasjerene har planlagt tilstrekkelig tid på flyplassen. I dette tilfellet hadde klager beregnet 75 minutter mellom de to flyvningene. Norwegian anbefaler sine reisende å beregne minst 120 minutter ved uoffisielle videreförbindelser.

Siden klager ikke hadde kjøpt gjennomgående billett, men to separate billetter og ikke hadde beregnet tilstrekkelig transfertid mellom flyvningene, er Norwegian etter nemndas syn ikke ansvarlig for klagers tap. Klager har etter nemndas oppfatning heller ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, da Oslo var hans endelige bestemmelsessted siden han ikke hadde kjøpt gjennomgående billett, og forsinkelsen kun var én time og tre minutter ved ankomst.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)