

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved omdirigering,

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02426

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1753 fra Malaga (AGP) til Bergen (BGO) 25. juli 2017 kl. 20.55. Klager hadde også bestilt reise fra Bergen til Oslo (OSL) med SAS påfølgende dag kl. 10.15. Flyvningen fra Malaga til Bergen ble omdirigert til Amsterdam, og passasjerene måtte overnatte i Amsterdam. Som følge av omdirigeringen rakk ikke klager sin reise fra Bergen til Oslo, og kjøpte derfor nye flybilletter fra Amsterdam til Oslo med KLM 26. juli kl. 09.20.

På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av flybillett med SAS til kroner 499 og KLM til 623,75 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1753 fra Malaga til Bergen 25. juli 2017 ble omdirigert til Amsterdam som følge av at en passasjer ble akutt syk om bord. Helsepersonell møtte flyet da det landet i Amsterdam og passasjereren ble fraktet av flyet for nærmere undersøkelser.

DY1753 landet i Amsterdam kl. 22.37 (UTC). Schiphol flyplass er underlagt om natten for å begrense støy. Da flymaskinen landet nærmet "night curfew" seg, samt at personalet måtte overholde sine arbeidstidsbestemmelser og ikke kunne fly videre. Disse omstendighetene medførte at maskinen måtte bli i Amsterdam over natten, og passasjerene ble innlosjert på hotell uten ekstra omkostninger.

Norwegian fikk tildelt ny avgangstid neste dag slik at flymaskinen kunne fortsette til Bergen. Flyvningen fikk nytt flightnummer, DY8460. Norwegian anser dette som et nødvendig tiltak i denne aktuelle situasjonen, og klarte å unngå at flyvningen ble kansellert.

Passasjerene ble tilbudt mulighet til ombooking til flyvningen dagen etter eller refusjon. Klager valgte ikke å bli ombooket, og fikk refundert sin billett til kroner 2 835.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Et hvert krav om standardkompensasjon avvises av flyselskapet på ovennevnte grunnlag.

Klager har fremsatt krav om refusjon av en flybillett fra Bergen til Oslo 26. juli. Han hevder at han ikke rakk denne som følge av omdirigeringen og forsinkelsen. Flyvningen er ikke en Norwegian-flyvning, og klager kjøpte ikke en gjennomgående reise. Han valgte 25. juli å terminere sin befordringsavtale med Norwegian når forsinkelsen var et faktum. Han fikk hele billettprisen refundert. Hvordan klager etter dette valgte å komme seg frem til sin destinasjon kan ikke lastes Norwegian. Hvordan dette påvirket klagers eventuelle reisepåplaner og/eller andre planer de neste dagene kan heller ikke Norwegian lastes for all den tid selskapets tilbud om avhjelp ikke ble mottatt.

Norwegian avviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning måtte mellomlande sent på kvelden i Amsterdam, og passasjerene måtte overnatte der. Klager rakk ikke sin videreforbindelse fra Bergen til Oslo, og han ønsker billetten refundert av Norwegian.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. 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)*.

I dette tilfellet skyldtes mellomlanding en akutt syk passasjer. Dette må anses som et ekstraordinært forhold i forordningens forstand. Nemnda kan ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyvningen gikk neste morgen. Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag. Klager valgte å få billetten refundert, og kjøpte ny billett til Oslo. Klagers flyvning Bergen - Oslo var ikke med Norwegian, og Norwegians forpliktelse var derfor å frakte klager til Bergen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)