

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter da klager ikke rakk sin avgang som følge av feil på bagasjebåndet.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00574

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY366 fra Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik 16. oktober 2016 kl. 17.55. Som følge av problemer med bagasjebåndene på Oslo lufthavn, fikk ikke klager sjekket inn på flyvningen. Han måtte rekke jobb, og bestilte derfor nye billetter med SAS for sine EuroBonus-poeng og hotellovernatting på ved flyplassen. Klager kom mange timer for sent på jobb.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om dekning av nye flybilletter med SAS til ukjent pris, da billetten ble betalt med bonuspoeng, hotellovernatting til kroner 1 495 og tapt arbeidsfortjeneste på kroner 2 276,68.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Norwegians flyvning DY366 fra Oslo lufthavn til Harstad/Narvik 16. oktober 2016 kl. 17.55. Flyvningen gikk til oppsatt tid.

I tidsrommet før avgangstid var det store problemer med bagasjebåndene på Oslo lufthavn. Dette er flyplassens ansvar. Flyplassen leverer en tjeneste til flyselskapene, og Norwegian kan ikke være erstatningsansvarlige når flyplassens fasiliteter ikke fungerer. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY366 fra Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik 16. oktober 2016 kl. 17:55. På grunn av problemer med bagasjebåndene på Gardermoen rakk ikke klager flyet.

Flyselskapets ansvar etter luftfartsloven § 10-20 er som følger:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem."

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at det var en svikt ved bagasjebåndene den aktuelle dagen. Nemnda kan ikke se at Norwegian hadde noen mulighet til å påvirke dette, da drift av bagasjebånd er flyplassens ansvar. Nemnda mener derfor at det ikke er grunnlag for å pålegge Norwegian ansvar for klagers tap.

Nemnda bemerker at flyet gikk uten klager, til tross for at vedkommende var ute i tilstrekkelig god tid. Nemnda kan ikke se at passasjeren her har fått oppfylt sin inngåtte transportkontrakt med Norwegian. Nemnda mener derfor at Norwegian i dette tilfellet burde ha sørget for at klager ble omrutet til sitt reisemål. Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers utgifter til SAS-billetter. Klager har opplyst at billettene ble betalt med bonuspoeng, og nemnda anbefaler at Norwegian dekker utgiftene mot at klager dokumenterer reisens kostnad innenfor samme prisklasse som opprinnelig billett.

Når det gjelder øvrige krav fra klager, mener nemnda at klager eventuelt må rette sitt krav mot OSL. Nemnda har merket seg at Oslo lufthavn ikke har tatt ansvar for tapet, men har henvist klager til Norwegian. Nemnda bemerker at dette er uheldig. Selv om klager har et kontraktsforhold med Norwegian, kan klager etter nemndas syn ikke være avskåret fra å rette krav mot Oslo lufthavn etter alminnelig erstatningsregler.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til SAS-billett. Forøvrig anbefaler nemnda ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)