

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ hjemtransport.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

879/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Evenes den 10. september 2013 kl. 22 med DY368. Som følge av dårlig vær måtte flyet lande i Tromsø. Det var ingen som tok imot klager og hennes reisefølge da de landet i Tromsø.

Klager fikk informasjon i flyet om at de kunne ta inn på hotell i Tromsø eller ta Hurtigruten hjem om de rakk denne. Alle utgifter ville bli dekket. Klager valgte Hurtigruten da hun skulle begynne i ny jobb dagen etter.

I ettertid vil ikke flyselskapet refundere klagers utgifter.

Klager krever refusjon av utgifter til mat, hurtigrutebilletter og parkering, til sammen kroner 5 890.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY368 måtte mellomlande i Tromsø grunnet værforhold, tåke, det vises til fremlagt værrapport. Besetningen om bord informerte passasjerene om at det ville bli satt opp busstransport til et hotell i sentrum, og videre transport til Evenes dagen etter.

Det ble ikke lover refusjon av hurtigrutebilletter som klager hevder. Det vises til fremlagt logg fra besetningen. De passasjerene som ikke ønsket hotell og buss videre dagen etter kunne arrangere egen transport, men dette på egen regning.

Klager valgte å reise med Hurtigruten på egen regning, Norwegian kan ikke ta ansvar for dette.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet måtte lande i Tromsø pga. taker på Evenes. Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til Evenes. Norwegian pliktet videre å tilby gratis mat og forfriskninger samt overnatting.

Norwegian tilbød hotell i Tromsø og buss dagen etter.

Flere passasjerer valgt i stedet å reise med Hurtigruten samme kveld. Klager og hennes reisefølge var blant disse. Det står påstand mot påstand om flyets besetning informerte om at Norwegian ville bekoste utgifter til Hurtigruten eller ikke.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunn til å tvile på at klager oppfattet det slik at Norwegian ville erstattet utgiftene til Hurtigruten. Nemnda viser til klagers forklaring samt at hun allerede dagen etter sendte inn krav om kostnadsdekning.

På den annen side har nemnda heller ikke grunn til å tvile på uttalelser fra flyets kaptein og et besetningsmedlem om at de ikke lovet at Norwegian ville erstatte utgifter til Hurtigruten men at passasjerene måtte ta spørsmålet opp med Norwegians kundesenter i ettertid.

Nemnda finner det mest sannsynlig at det har oppstått en misforståelse omkring spørsmålet, men kan på grunnlag av de foreliggende opplysninger ikke se at Norwegian kan lastes for denne. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at Norwegian erstatter klagers utgifter til Hurtigruten.

Norwegian har opplyst at hotellovernatting ville koste 8-900 kroner per rom inklusive frokost. Norwegians tilbud ville således koste Norwegian mellom 2 400 og 2 700 kroner for tre rom. Nemnda er av den oppfatning at klagerne har rett til et beløp tilsvarende den utgift Norwegian hadde fått dersom klagerne hadde valgt hotellovernatting.

Klager har ikke rett til dekning av parkeringsutgifter, jf. luftfartsloven § 10-20.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter med 2 700 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.