

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon på grunn av forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

394/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Wien til Stavanger via Oslo den 25. august 2010 med DY1637/DY534.

Klager hadde en time og tjue minutter på Gardermoen, men da DY1637 fra Wien til Oslo var en og en halv time forsinket mistet han og familien forbindelsen videre til Stavanger.

Klager måtte kjøpe nye billetter da Norwegian ikke ville endre de opprinnelige.

Klager krever full refusjon for de nye billettene han måtte kjøpe, NOK 2873.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte to separate billetter, en Wien-Oslo og en Oslo-Stavanger, dette er ingen gjennomgående billett som er et krav for at Norwegian skal kunne hjelpe ved eventuelle forsinkelser.

Norwegian krever også at passasjerene beregner god tid på flyplassen når de skal bytte fly, på Gardermoen er Minimum Connection Time to timer.

Siden klager kun hadde en time og tjue minutter i på Gardermoen kan ikke Norwegian stå ansvarlig for at han mistet flyet videre til Stavanger.

Hadde klager hatt minst to timer på Gardermoen og fortsatt mistet flyet sitt, så kunne Norwegian ha vært behjelpelig med å endre billetten hans.

Norwegian kan derfor dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en inspeksjon etter kollisjon med fugl. Dette er et forhold utenfor Norwegians kontroll. Man har i et slikt tilfelle ikke rett til erstatning, jf. EU forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse på flyet fra Wien førte til at klagerne ikke rakk sin videre forbindelse til Stavanger. Klagerne måtte kjøpe nye billetter og ble påført en utgift på 2 873 kroner.

Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig, jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldes inspeksjon etter kollisjon mellom fly og fugl. Dette er et forhold Norwegian ikke hadde mulighet til å påvirke, og forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning.

Selv om det i denne saken ikke får betydning for avgjørelsen, bemerker nemnda til Norwegians henvisning til ansvarsbegrensning pga «punkt til punkt selskap», at nemnda i tidligere saker har uttrykt at en slik ansvarsfraskrivelse ikke begrenser Norwegians plikt til å betale erstatning for tap som oppstår grunnet forsinkelse.

Det får i dette tilfellet heller ikke betydning for avgjørelsen om klager hadde beregnet tilstrekkelig tid mellom ankomst og avgang Gardermoen eller ikke. Nemnda bemerker imidlertid at det er vanlig med mindre forsinkelser i flytrafikken, og at de reisende må ta høyde for dette ved bestilling av videreforbindelse. I henhold til luftfartsloven § 10-21 kan erstatningen settes ned eller falle bort dersom flyselskapet godtgjør at passasjeren har medvirket til skaden. Det kan man gjøre dersom det er satt av for liten tid til videreforbindelsen.

Klager har i dette tilfellet fremlagt avvikende norske og engelske vilkår på dette punkt. Det fremstår som uheldig. I den engelske utgaven anbefales det minst to timer, men i den norske settes dette opp som et vilkår for erstatning. Vilkårene bør etter nemndas vurdering samordnes.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.