

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrapgifter til ny billett ved forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00489

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bergen til Bodø via Oslo 25. januar 2016 kl. 07.30.

Flyvningen fra Bergen ble forsinket, og klager rakk derfor ikke den videre flyvningen fra Oslo til Bodø.

Klager tok kontakt med Norwegian på Gardermoen, som informerte om at neste flyvning med Norwegian var kl. 17.45. Klager måtte være i Bodø kl. 12.45, og Norwegian informerte ham om at SAS hadde en avgang kl. 10.40, og at han ville få refundert denne billetten, da det sto i systemet at han hadde mistet flyet på grunn av forsinkelser. Den samme beskjeden fikk han i en senere telefonsamtale med Norwegian.

Klager krever at Norwegian refunderer ekstrapgiften til ny flybillett med SAS på kroner 2 548.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med Norwegian fra Bergen til Oslo 25. januar 2016 ble forsinket ved ankomst Oslo med 33 minutter.

Flyet forlot parkering i Bergen på rutetid, men måtte vente 45 minutter på bakken før det fikk tillatelse til å ta av mot Oslo. Grunnet til dette var at det var innført restriksjoner som følge av tåke på Oslo lufthavn. Selskapet viser til fremlagt værrapport. Dette var følgelig en hendelse som påvirket alle flyselskap opererende inn og ut av Oslo lufthavn. Norwegian kunne ikke ha unngått denne restriksjonen.

Forsinkelsen medførte at passasjerer mistet sin videre forbindelse med DY340 fra Oslo til Bodø samme dag. I henhold til gjeldende lovverk skal Norwegian tilby omruting. Norwegian kunne tilby klager en plass på DY350 fra Oslo til Bodø kl 17.30. Med dette

alternativet ville Norwegian også ha tilbudt forpleining i forveien. Selskapet viser til vedlagt Movement Log som viser at det forelå alternativ rute til klager.

Klager kjøpte seg dog nye billetter hos SAS med en tidligere avgang til en kostnad på kroner 2 548, og ønsker dette refundert av Norwegian. I følge klager skal selskapets personell på Oslo lufthavn ha godkjent kjøpet av de nye billettene med SAS. En slik avtale strider mot de interne retningslinjene til Norwegian. De pålegger kundebehandler å booke ny avgang med Norwegian først, før det tilbys billetter med andre flyselskap, såfremt Norwegian kan tilby avgang innen rimelig tid.

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på at en slik avtale ble inngått, og det er heller ikke notert internt i klagers booking at han kunne benytte SAS. Norwegian bestrider derfor påstanden om at en spesialavtale ble inngått.

Vedrørende vurderingen om det er tale om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, viser Norwegian til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20. Der fremgår det at en fraktfører er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelig kunne kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I henhold til dom C-402/07 (Sturgeon) i EU-domstolen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis flyforsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Forsinkelsen på denne flyvningen skyldtes dårlig værforhold, herunder tåke og påfølgende restriksjoner, som faller inn under ekstraordinære omstendigheter.

På grunnlag av ovennevnte, og det faktum at det er klager selv valgte å bestille nye billetter hos et annet flyselskap til tross for at Norwegian kunne tilby billetter, kan selskapet ikke imøtekomme klagers krav om refusjon eller et krav om EU-kompensasjon.

Klager har fått refundert de ubenyttede billettene fra Norwegian.

Nemnda bemerker

DY605 fra Bergen til Oslo 25. januar 2016 kl. 07.30 ble forsinket som følge av tåke på Oslo lufthavn. Som følge av forsinkelsen, mistet klager sin videreforbindelse til Bodø kl. 09.00. Neste avgang med Norwegian var kl. 17.30 samme dag.

Klager hadde kjøpt gjennomgående billett, og har da krav på omruting, uavhengig av årsaken til forsinkelsen. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 b, skal omruting skje "snarest mulig". Flyselskapets plikt kan ikke begrenses til selskapets egne flyvninger, og et viktig moment er om selskapet selv kan tilby omruting tilstrekkelig raskt.

I dette tilfellet har klager opplyst at det var av betydning for ham å komme til Bodø kl. 12.45. I skranken til Norwegian skal han ha fått beskjed om at det var uproblematisk å bestille billett hos SAS kl. 10.40, og at billetten ville bli refundert, fordi det fremgikk av Norwegians system at han hadde mistet flyet på grunn av forsinkelse.

Nemnda kan vanskelig se hvordan klager skal kunne dokumentere at han fikk beskjed om at han ville få SAS-billetten refundert. Han har forklart at han ved to anledninger fikk muntlig beskjed fra ansatte i Norwegian om at refusjon var uproblematisk, og at dette fremgikk av systemet. Nemnda anser det lite sannsynlig at klager forklarer seg usant om dette.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian dekker hans utgifter til SAS-billett på kroner 2 548.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager erstatning for flybilletter på kroner 2 548.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)