

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

237/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 28. mai 2009 reise fra Harstad/Narvik, Evenes lufthavn til Bergen via Oslo. Ventetiden på Evenes ble 17 timer og klager fikk under den tiden to stk matkuponger henholdsvis på kr 80 og kr 130. Det var problematisk å få noe å spise til disse beløpene, da den billigste middagsretten kostet kr 149.

Da klager ankom sitt transitt sted, Gardermoen, Oslo fikk han transport og hotell.

Klagers fotpleietime i Bergen måtte avlyses etter 24timers grensen, noe som medførte at klager måtte betale for timen.

Klager har mottatt en gavebillett på en strekning i Norge som kompensasjon.

Klager mener men han har krav på returbillett til avreisestedet så snart som mulig etter en slik forsinkelse som oppsto 28. mai 2009. Klager krever også to gavebilletter for sin store tålmodighet og få dekket sine ekstra utgifter i denne forbindelse.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til i sitt brev av 3. august til klager at klager må henvende seg til sitt forsikringsselskap for, om mulig, å få dekket sine utgifter i forbindelse med avbestilling av fotpleietimen, da forsinkelsen på flyvningen var utenfor Norwegians kontroll.

Ut fra klagers billett, har klager to separate billetter på strekningen Evenes-Oslo-Bergen.

I Norwegians vilkår står følgende:

«Norwegian er et rent «punkt-til-punkt»-flyselskap, og tar generelt ikke ansvar for videre forbindelser, heller ikke mellom selskapets egne flygninger, med mindre vi er erstatningsansvarlige for forsinkelse (se art. 10 i Generelle vilkår for befording).

Mange av våre kunder vil likevel velge å reise flere påfølgende strekninger med Norwegian. Vi anbefaler da å beregne minst 120 minutter (2 timer) til videre forbindelsen.

Dersom kunden har hatt minst 120 minutter(2 timer) mellom ankommande og avgående fly, og på grunn av forhold som skyldes Norwegian, ikke rekker videre forbindelsen, kan kunden kontakte vårt kundesenter og vil vi skaffe kunden plass på et senere fly med ledig plass. Dette under forutsetning av at det er ledig plass på aktuell flygning.

Onlining

Bestiller du en gjennomgående reise/onlining mot et gebyr på NOK 40 pr strekning pr person fra for eksempel Trondheim til Kristiansand med flybytte i Oslo, har Norwegian ansvar for at du kommer helt fram (du reiser under en sammenhengende kontrakt). Det betyr at du har visse rettigheter dersom det oppstår forsinkelser som gjør at du kommer for sent til neste flyavgang. Norwegian vil overføre deg til neste mulig flyavgang der det er ledig plass.

Dersom ventetiden blir lang vil Norwegian ved behov også tilby deg måltider og overnatting. Dette gjelder selv om Norwegian ikke kunne unngå forsinkelsen, som for eksempel når vi ikke kan operere på grunn av dårlig vær.

Vær oppmerksom på at gjennomgående bestillinger/onlining kun gjelder for enkelte avganger og destinasjoner.»

I klagers tilfelle så har ikke han onlining/gjennomgående reise. For å benytte seg av muligheten til å avbryte reisen, og returnere til Evenes, er det påkrevd at reisen er bestilt som gjennomgående reise.

Norwegian har tilbudt klager en gavebillett pr person, på en valgfri strekning innenlands tur/retur.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers fly fra Harstad ble forsinket med 17 timer. Passasjerene skal i et slikt tilfelle tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 9.

Nemnda er enig med klager i at matkuponger på til sammen kr 210 er for lite ved en så lang forsinkelse. Nemnda anbefaler at klager gis en erstatning på ytterligere kr 200.

Klager ankom forsinket til Oslo. Han måtte overnatte der, før han senere fløy til Bergen. Klager har således fullført sin reise, og har ikke krav på «returbillett til avreisestedet». Nemnda antar at henvisningen til denne rettighet beror på en misforståelse. Denne rettighet er aktuell dersom forsinkelse oppstår under reis, og det av en eller annen grunn ikke har noen hensikt å fortsette reisen. I et slikt tilfelle har en krav på returflygning til det første avgangsstedet, jf EU forordningens artikkel 8 1 a).

Nemnda legger til grunn at klager ikke rakk avtalt fotpleietime grunnet den sene ankomsten til Bergen.

Flyselskapet er ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse, men 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 for dem. Bestemmelsen gjelder for alle flyselskap. Det har således ingen

betydning om selskapet definerer seg som et såkalt punkt til punkt selskap, som Norwegian gjør.

Norwegian har ikke gitt noen nærmere opplysninger om grunnen til forsinkelsen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse.

Klager ble påført tap i form av ubenyttede fotpleietimer. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers tap. Tapen må dokumenteres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til ubenyttede fotpleietimer med tillegg av kr 200.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.