

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til klær og toalettsaker ved forsinkelse.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00561

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 19. januar 2018 kl. 15.45, med planlagt ankomst kl. 16.35. Han hadde også videreforbindelse til Bodø (BOO) med DY350 samme dag kl. 17.30. Klager anfører at han ble sittende inne i flyet i Stavanger, og at han landet i Oslo kl. 23.00. Klager mistet følgelig sin videreforbindelse til Bodø, og ble informert om at han også mistet flyet han ble booket om til kl. 21.30. Klager ble henvist til Norwegians kundesenter på telefon.

Klager ringte telefonnummeret og ble informert om estimert ventetid. Han besluttet derfor å ta siste tog til Drammen, hvor han hadde bekjente som kunne sørge for innkvartering. Lørdag morgen 20. januar ringte klager igjen Norwegians kundesenter, og han fikk booket om flyvningen til søndag morgen. Klager skulle tilbake til Stavanger mandag kveld og fikk sin langhelg i Bodø med familien avkortet med ett døgn.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt følgende krav:

- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.
- Refusjon av utlegg til klær og mat til totalt kroner 3 233.
- Krav om ny tur/returreise mellom Stavanger og Bodø.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger til Oslo 19. januar 2018 ble forsinket med 54 minutter. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Bodø. Flymaskinen måtte returnere til avisingsplattformen for å kunne fly videre. Denne situasjonen skyldtes stengt rullebane og snøvær i Stavanger denne dagen.

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon. Klager hadde opprinnelige billetter med DY350 fra Oslo til Bodø, og ble booket om til DY356 senere samme kveld. Klager

rakk heller ikke denne avgangen. Passasjerer har ifølge klagen selv besluttet å dra hjem fremfor å vente på en ledig kundekonsulent hos Norwegian. Han valgte til slutt å bli booket om med DY340 21. januar, og Norwegian anfører at dette må anses som et rimelig tiltak.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om dekning av utgifter til klær og toalettsaker. Selskapet anfører at det ikke er opprettet en rapport som skulle tilsi at klager har mistet sin bagasje. Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktfører er ansvarlig for forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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 har vært mulig for dem. Da årsaken for forsinkelsen og de påfølgende kostnadene for klager var utenfor Norwegians kontroll, avviser selskapets klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 19. januar 2018 kl. 15.45, med planlagt ankomst kl. 16.35, ble forsinket. Klager hadde en videreforbindelse til Bodø (BOO) med DY350 samme dag kl. 17.30, som han ikke rakk.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen til Oslo var 54 minutter, men det er da lagt til grunn at flyvningen gikk kl. 20.15 fra Stavanger. Av klagers fremlagte billetter, fremgår det derimot at avgangen skulle være kl. 15.45. Nemnda legger derfor til grunn at forsinkelsen til Oslo var på nærmere seks timer. Han ankom endelig bestemmelsessted (Bodø) halvannet døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon, legger nemnda til grunn at det var store snømengder i Stavanger denne dagen, som førte til at rullebanen ble stengt. Nemnda mener at værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Nemnda mener videre at forsinkelsen som følge av værforholdene ikke kunne vært unngått eller overvunnet til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har videre krevd dekket utgifter til klær og toalettartikler som han hadde behov for i ventetiden. Norwegian har avslått dette, og har vist til at det ikke er opprettet en rapport som viser at klager har mistet bagasjen. Nemnda mener at slik rapport er unødvendig. Det er sannsynlig at klager ikke har hatt tilgang til sin bagasje i Oslo, ved at den var sjekket inn til Bodø.

Videre fremgår det av tilsvaret at klager tok "en egen beslutning om å dra hjem, fremfor å vente på en ledig kundekonsulent hos oss, slik at vi kunne booke om passasjerer til første ledige avgang". Nemnda forstår ikke Norwegians påstand. Klager har opplyst at han landet i Oslo sent om kvelden, og tok siste tog til Drammen, der han tok inn hos bekjente. Med dette har flyselskapet spart utgifter til innlosjering av klager, som flyselskapet ellers ville ha vært forpliktet til. Norwegian har heller ikke opplyst om klager kunne vært omrutet på et tidligere tidspunkt. Nemnda mener derfor at flyselskapet ikke har godtgjort at man har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, jf. luftfartsloven § 10-20. Nemnda mener likevel at erstatningen må reduseres, da klager har kjøpt forholdsvis dyre klær som han senere vil kunne ha nytte av. Nemnda fastsetter erstatningen som Norwegian må betale til klær, mat og toalettsaker på totalt kroner 2 000.

Klager krever også ny tur/retur billett. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for dette kravet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat og klær med kroner 2 000.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)