

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning. Barn som reiser alene. Ledsagerbillett.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00594

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager er en jente på ni år, og er representert i sin sak i Transportklagenemnda. Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82802 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 27. mai 2016 kl. 09.20. Klager hadde ledsagerbillett.

Klagers representant fulgte klager til flyplassen. Tidligere hadde klagers representant fått opplysninger om at det ville være norsktalende personale til stede for å ivareta klager. Dette var ikke tilfelle, og klager ble overlatt til en engelsktalende representant fra Norwegian. Flyvningen ble først forsinket med to til tre timer, mens den totale forsinkelsen ble syv timer.

Klager ble ikke tilbudt mat og drikke i ventetiden. Klagers representant anfører at Norwegians behandling av mindreårige reisende var uforsvarlig.

Klagers representant har fremsatt krav om erstatning for at barnet måtte vente i flere timer uten mulighet til å kommunisere med ledsager som lovet, erstatning for tapt arbeidsinntekt for to voksne som måtte vente på avreise- og ankomstflyplass og erstatning for manglende tilbud om mat og drikke. Norwegian har allerede imøtekommet klager med standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av billettens ledsageravgift.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har imøtekommet klagers krav om standarderstatning samt refusjon av tillegg for ledsager.

Erstatning som gis i henhold til EU-forordningen kan trekkes fra erstatning som gis på annet grunnlag. Dersom passasjereren har rett til erstatning som ikke er regulert av

forordningen skal denne implementeres i standarderstatningen. Andre tap dekkes av EU-kompensasjonen dersom summen av denne utgjør mindre enn EU-kompensasjonen.

Klagers representant krever tapt arbeidsinntekt uten å dokumentere et konkret beløp. Norwegian avviser derfor klagers krav om tapt arbeidsinntekt utover kompensasjonen på 250 euro som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

D82802 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 27. mai 2016 kl. 09.20 ble forsinket med syv timer og 27 minutter.

Norwegian har akseptert å utbetale EU-kompensasjon på 250 euro, og nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

Klager har videre krevd kompensasjon for mangelfull tjeneste når det gjelder ledsagerbillett. Det er opplyst at klagers foresatte ved billettbestillingen ble lovet en norsktalende ledsager. Dersom det ved bestillingen hadde kommet frem at dette ikke var noe klager kunne regne med, er det opplyst at man da ikke ville ha bestilt flybillett til klager. Klager, som var ni år gammel, ble på flyplassen møtt av engelsktalende ledsager, som hun derfor ikke kunne kommunisere med. Klager forsto ikke hva som skjedde da det ble store forsinkelser, og ble etter det opplyste engstelig og redd. Nemnda har forståelse for at flyselskapet ikke nødvendigvis kan tilby norsktalende ledsager ved alle destinasjoner. Etter nemndas syn burde det imidlertid gis tydelig beskjed om dette ved bestilling. Spesielt gjelder det når det er tale om barn under ti år som skal reise alene, og som ikke kan forventes å beherske engelsk. Norwegian har etter det opplyste refundert ledsagertillegget. Noen kompensasjon for mangelfull tjeneste utover dette, er det etter nemndas syn ikke grunnlag for.

Det er også opplyst at klager ikke fikk tilbudt mat eller drikke mens hun ventet på flyplassen. Norwegian har ikke kommentert dette. Dersom det er tilfelle, er det et klart brudd på flyselskapets forpliktelser. Det følger av EU-direktiv 261/2004 artikkel 9 og artikkel 11 at flyselskapet særlig skal ta hensyn til behovene hos barn uten ledsager. Klager har utvilsomt krav på forpleining etter artikkel 9. For en forsinkelse på over syv timer, mener nemnda at utgifter til forpleining bør fastsettes til 300 kroner. Passasjerens rett til utgifter til forpleining kommer i tillegg til utbetalt standarderstatning, og skal ikke inngå i samordningen etter forordningens artikkel 12.

Når det gjelder kravet om erstatning for tapt arbeidsinntekt for to familiemedlemmer i ventetiden, er slikt tap etter nemndas syn ikke tilstrekkelig dokumentert eller sannsynliggjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standarderstatning på 250 euro, samt dekker utgifter til forpleining på kroner 300.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)