

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelige flybilletter og utgifter til alternativ transport som følge av at klager mistet videreforbindelsen.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03370

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY423 fra Molde til Oslo og med DY1640 fra Oslo til Edinburgh den 14. september 2020. DY423 hadde avgang fra Molde kl. 08.30, mens DY1640 hadde avgang fra Oslo kl. 10.05. Klager mistet imidlertid videreforbindelsen. Klager anfører at han hadde 20 minutter på seg på å komme seg fra ankomstgaten på Oslo lufthavn gjennom passkontrollen og frem til gaten for neste flyvning, noe som var umulig å gjennomføre. Bare passkontrollen i seg selv tok 20 minutter. Videre anfører klager at det ikke var noe opprop over høyttaleranlegget i forbindelse med at gaten stengte, og ingen Norwegian-ansatte sjekket om det var noen passasjerer som sto fast i passkontrollkøen.

Klager krever refusjon av de opprinnelige billettene med Norwegian (102,39 EUR), togbillett fra Oslo lufthavn til Torp (421 NOK), flybillett med Ryanair fra Torp til Manchester (460,03 NOK), hotellutgifter i Manchester i påvente av tog til Edinburgh (27 GBP) og togbillett fra Manchester til Edinburg (36,40 GBP).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring og utsatt svarfrist ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt en sammenhengende reise fra Norwegian og at han hadde nøyaktig 40 minutters transfertid mellom de to flyvningene.

Transfertiden kommer ikke frem på dokumentene, men nemnda legger dette til grunn basert på vanlig flytid på ruten.

Nemnda er usikker på hvilken transfertid som må beregnes fra Schengen til Non-Schengen på Oslo lufthavn. Når flyselskapet ikke har svart Nemnda legger nemnda til grunn at dette er noe for kort transfertid. Norwegian bør derfor dekke klagers merutgifter som følge av at han ikke rakk videreförbindelsen.

Klager kan imidlertid ikke reise gratis, og det er på det rene at klager reiste med flyvningen fra Molde til Oslo. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian dekker en eventuell differanse mellom prisen for Oslo-Edinburgh-flyvningen og den nye Ryanair-billetten, i tillegg til togbilletten til Torp, hotellutgiftene i Manchester og togbilletten til Edinburgh.

Der den reisende kommer frem til bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket har han krav på standarderstatning på 250 Euro etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7 og dommen i sak C-432/07.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer en eventuell differanse mellom prisen for Oslo-Edinburgh-flyvningen og Ryanair-billetten på 460,03 NOK, i tillegg til 421 NOK for togbilletten til Torp og totalt 63,40 GBP for hotell- og togutgiftene i Manchester, samt standarderstatning på 250 EUR.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Göran Jenssen (Wideröe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sörlie (Forbrukerrådet)