

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00340

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Svalbard til Oslo den 11. januar 2016 kl. 13.35 med DY397 og videre fra Oslo til Amsterdam 11. januar kl. 19.05 med DY1258. Flyvningen fra Svalbard ble forsinket, og årsaken som ble oppgitt var strukturskade og dårlig vær på forrige avgang.

Når klager er om bord ba de kabinpersonalet om å gi beskjed til de ansatte på Oslo lufthavn om at de har et korresponderende fly til Amsterdam kl. 19:05. Klager kom ikke med flyet til Amsterdam og måtte skaffe ny flybillett, overnatting og transport for kvelden.

Den totale forsinkelsen for klager ble på 13 timer og 5 minutter.

Klager krever refusjon av nye billetter til 363,60 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY397 fra Svalbard til Oslo 11. januar 2016 ble flyet 2 timer og 15 minutter forsinket på grunn av strukturskader og dårlig vær på forrige avgang. Dette var en ekstraordinær omstendighet som flyselskapet ikke kunne unngått selv med rimelige tiltak.

Norwegian påpeker at Oslo var klagers siste destinasjon da klager ikke hadde sammenhengende billett frem til Amsterdam. Billettene var kjøpt separat og utgjør ikke en rett til erstatning i henhold til lovverket.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetter.

Nemnda bemerker

DY397 fra Svalbard til Oslo den 11. januar 2016 kl. 13.35 med estimert landing kl. 16.35 ble 2 timer og 15 minutter forsinket. Dette førte til at klager ikke rakk sin neste flyvning fra Oslo til Amsterdam 11. januar kl. 19.05 med DY1258.

Klager hadde ikke kjøpt sammenhengende billetter til Amsterdam, men hadde foretatt to separate bestillinger av flyreisene, med ulike bestillingsnumre. Nemnda bemerker at det medfører at Oslo i denne sammenheng må anses som endelig bestemmelsessted.

Rett til erstatning i henhold til forordningen artikkel 7 forutsetter at det foreligger en forsinkelse på tre timer. Det er altså her uansett ikke grunnlag for erstatning i henhold til forordningen.

Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nr 1. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem."

Årsaken til forsinkelsen er oppgitt å være strukturell skade og værforholdene på tidligere flyvning. Dette er ikke nærmere beskrevet eller dokumentert fra Norwegians side. Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger derfor ansvarsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20.

Som følge av forsinkelsen rakk ikke klager flyet til Amsterdam. Det er altså årsakssammenheng mellom forsinkelsen og tapet.

Klagers tap er opplyst å være USD 363,6 til nye billetter.

I utgangspunktet hadde klager beregnet to og en halv time mellom flyvningene. Dette må etter flertallets syn anses som tilstrekkelig tid. Det er derfor ikke grunnlag for å sette ned erstatningen på grunn av passasjerens eget forhold. Det fremgår imidlertid at Norwegian har refundert billettprisen til klager, og dette beløpet bør derfor komme til fradrag i erstatningen.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at passasjerens burde beregnet lenger tid mellom flyvningene når han ikke hadde kjøpt gjennomgående billett, og at erstatningen derfor må settes ned.

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker utgiftene til nye flybilletter for klager, fratrullet det beløp som allerede er refundert.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)