

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet forsinket flyvning.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-01443

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY6622 fra Palma Mallorca (PMI) til Oslo (OSL) 16. mai 2017.

Før avgang ble det informert om at det var kommet en sprekk i vinduet på flyet og at det ikke var mulig å gjennomføre planlagt avgang før vinduet var skiftet. Dette resulterte i at klager landet på Gardermoen kl. 03.40 og ikke kl. 19.20 som planlagt.

Klager har fremsatt krav på refusjon av utgift til mat på 38,20 euro, busstransport til og fra Palma sentrum til 10 euro, kjøp av lader på flyplassen i Palma 50 til euro, kaffe på flyet 30 kroner, samt taxi hjem fra Gardermoen til 1 059 kroner. Norwegian har valgt å refundere alle kostnader, unntatt utgiften til drosje og mobillader.

Når det gjelder kravet om refusjon av drosjeutgiften er klager misfornøyd med selskapets svar. Da klager ankom Gardermoen den natten tok han kontakt med informasjonen. Der ble det informert om at neste avgang til Oslo med offentlig transport ikke hadde avgang før om en og en halv time. Klager var sliten etter en lang reise og hadde derfor ikke krefter til å vente den tiden og benyttet seg av drosje hjem til Oslo. klager mener derfor at en slik situasjon, hvor det er en forsinkelse på cirka ni timer og ankomsten er midt på natten, må det kunne forventes at Norwegian dekker transport hjem slik at en ikke må vente ytterligere. Dersom det er slik at Norwegian mener han ikke har krav på refusjon ønsker klager at de fremlegger dokumentasjon på avganger som faktisk fant sted fra Gardermoen til Oslo sentrum rundt tidspunktet for hans ankomst.

Klager krever derfor at Norwegian refunderer utgiften til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY6622 16. mai 2017.

Klage har ikke fremsatt krav om standarderstatning, men i henhold til nemndas nye retningslinjer tilkjenner Norwegian klager 400 euro grunnet forsinkelsen. Dette tilsvarer kroner 3 757 på avreisedato.

Norwegian har valgt å imøtekomme klagers ytterligere krav på utgifter til mat, busstransport og kaffe. Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgift til drosje fra Gardermoen til bosted til kroner 1 059. Fra Gardermoen går det transport hver time gjennom hele natten. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme dette kravet. Dersom klager hadde valgt å reise med offentlig transport, hadde det uansett vært en utgift han ville hatt uten forsinkelsen. Transport til hjemstedet blir vil derfor ikke bli dekket.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av utgift til mobillader til 50 Euro kan ikke Norwegian heftes for at klager hadde pakket sin lader i den innsjekkede bagasjen. Dersom det er slik at man er avhengig av sin mobiltelefon bør man også pakke slik at den er lett tilgjengelig.

Norwegian vil, med bakgrunn i ovennevnte, utbetale standarderstatning, samt utgifter til mat, transport og kaffe som tilsvarer en total på kroner 4 240.

Nemnda bemerker

Klager har fått utbetalt standarderstatning. Spørsmålet som gjenstår til behandling, er om klager kan kreve dekket utgifter til drosje.

Det er opplyst at klager landet kl. 03.40. Nemnda mener at det ikke kan forventes at klager venter på offentlig transport fra flyplassen på dette tidspunkt av døgnet, etter en forutgående lang forsinkelse. Utgiftene til drosje utgjør kroner 1 059. Til fradrag kommer kroner 190 som tilsvarer kostnader som til offentlig transport, som klager uansett ville ha blitt pådratt.

Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken, slik at standarderstatningen konsumerer drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)