

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett. Tapt videreförbindelse ved ikke-gjennomgående billett.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-00840

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise i to ulike bookinger, som følge av at Norwegian ikke tilbød gjennomgående reise på strekningen. Bestillingen RJA7YG omfattet DY183 fra Hagesund (HAU) til Oslo lufthavn (OSL) 5. januar 2019 kl. 09.40, og bestilling RFIMVU omfattet DY1996 fra Oslo til Tel Aviv (TLV) samme dag med avgang kl. 12.00.

Flyvning DY183 ble kansellert, og klager rakk følgelig ikke sin videreförbindelse. Hun måtte selv kjøpe ny reise med DY1996 fra Oslo til Tel Aviv 9. januar. Klager tapte en rekke arbeidsdager som følge av dette, og reisen ble et betydelig stressmoment for klager.

Begge reisene ble kjøpt av Norwegian. Selv om reisen ble kjøpt i forskjellige referanser fordi Norwegian ikke tilbød gjennomgående billett, har ikke selskapet tatt ansvar for de uønskede konsekvensene som oppstod som følge av kanselleringen. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro, samt refusjon av ubenyttede flybilletter til kroner 2 569.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt to reiser hvor begge flyavgangene var med Norwegian. I booking RJA7YG skulle klager reise med DY183 fra Haugesund til Oslo 5. januar 2019. Booking RFIMVU gjaldt en bestilling for reise med DY1996 samme dag kl. 12.00 fra Oslo til Tel Aviv.

Det er ikke alltid mulig å bestille gjennomgående reise. Dersom Norwegian kan tilby en slik reise, vil dette komme opp som alternativ ved bestilling. Passasjeren kan da kjøpe hele reisen i en bestilling. På slike reiser blir bagasjen merket og man kan sjekke inn hele veien til siste destinasjon. I de tilfeller Norwegian ikke kan tilby gjennomgående reise, må reisen bestilles i separate bookinger, og det må tas høyde for avgangstider og å beregne

nok tid i transitt på flyplassen. Det er egne regler for dette. Norwegian forventer at de som bestiller billetter med selskapet har lest og forstått nødvendige regler og vilkår. '

I dette tilfellet hadde klager bestilte to separate reiser med en uoffisiell videreforbindelse på én time og 25 minutter. Planlagt ankomst for DY183 var kl. 18.35, og DY1996 skulle som nevnt gå kl. 12.00. På hjemmesiden til Norwegian fremgår det imidlertid at ved kjøp av to separate billetter må passasjerene beregne minst 120 minutter til videreforbindelsen. Dersom kunden har hatt minst 120 minutter mellom flyvningene, og forhold på Norwegians side medfører at passasjerer ikke rekker videreforbindelsen, kan kunden kontakte selskapets kundesenter for ombooking. Dersom kunden bestiller to separate billetter med tid i transitt på mindre enn to timer, gjøres dette på eget ansvar.

Norwegian er av den oppfatning at klager ikke har kjøpt uoffisiell videreforbindelse i henhold til selskapets anbefalinger. Klager må følgelig selv stå ansvarlig for de kostnader som oppstod som følge av hendelsen.

Klager har fremsatt krav om tapt arbeidsfortjeneste. Det er ikke vedlagt dokumentasjon som viser dette. Det er ikke fremlagt bevis for faktisk trekk i lønn og heller ikke at klager faktisk hadde arbeid i perioden.

Flyvning DY183 kunne ikke fly fra Haugesund på grunn av værforholdene. Passasjerene ble fraktet med buss til Stavanger, og ruten ble operert som DY8403 fra Stavanger til Oslo. Flyvningen ankom Oslo kl. 14.44. Det var tåke i området denne dagen. Denne typen værforhold påvirker alle fly som skal operere inn og ut av berørte flyplass. Det vil bli innført restriksjoner ved flyplassen som følge av den begrensede sikten, herunder at det beregnes lengre tid mellom ankomster og avganger. Dette medfører videre kødannelser og forsinkelser i luften og på bakken.

Norwegian har anført 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon. Selskapet har også avvist klagers krav om refusjon av flybilletter, da hun selv må være ansvarlig for å ha bestilt to separate billetter med for kort tid i transitt.

Nemnda bemerker

DY183 fra Haugesund (HAU) til Oslo lufthavn (OSL) 5. januar 2019 kl. 09.40 ble kansellert. Klager rakk dermed ikke sin videreforbindelse til Tel Aviv.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen værforholdene i Haugesund på grunn av tett tåke. Passasjerene måtte fraktes med buss til Stavanger, og ble fløyet videre derfra. Nemnda mener at værforholdene må anses som ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Klager hadde ikke kjøpt gjennomgående reise, da det etter det opplyste ikke ble tilbudt av Norwegian på denne strekningen. I henhold til Norwegians retningslinjer, anbefales passasjerer uten gjennomgående billett å beregne minst 120 minutter mellom flyvningene. Dersom passasjerene følger denne anbefalingen, vil Norwegian i henhold til sine vilkår kunne være behjelpelig med omruting dersom passasjerene likevel ikke rekker videreforbindelsen.

Klager hadde beregnet én time og 25 minutter fra landing på Gardermoen til neste flyvning gikk. Nemnda mener at klager i dette tilfellet selv må bære risikoen for forsinkelse på grunn av den korte tiden mellom flyvningene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)