

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1366/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Barcelona til Oslo Gardermoen med ankomst kl.16:30 den 25. mai 2015, med DY1741. Flyvningen var 16 minutter forsinket da det landet på Gardermoen, og klager rakk derfor ikke videre forbindelse med DY624 fra Oslo til Bergen. Klager ble bedt om å løse nye billetter med SAS da det var fullt hos Norwegian.

Klager krever at Norwegian skal refundere kostnadene ved de nye flybillettene, pålydende kr 6.337.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Flyvningen fra Barcelona til Oslo den 25. mai 2015, med DY1741, ble forsinket med 16 minutter grunnet motvind og restriksjoner i luftrommet. I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket ved en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene om å betale ekstra utgifter. I dette tilfellet var det tale om en omstendighet som var utenfor selskapets kontroll, og Norwegian kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav om nye flybilletter.

Videre viser Norwegian til, med støtte i fremlagt dokumentasjon, at klager er registrert som offloadet på DY624 klokken 17:40. Norwegian har flere eksempler på at passasjerer på DY1741 fra Barcelona til Oslo med videre forbindelser, eksempelvis klokken 17:45, som har rukket avgangen.

På dette grunnlag finner Norwegian det derfor ikke sannsynlig at det i dette tilfellet var forsinkelsen på 16 minutter som forårsaket at klager ikke rakk avgangen til Bergen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten med SAS. Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde gjennomgående billetter fra Barcelona til Bergen via Oslo. I henhold til ruteplanene var det 1 time og 10 minutter mellom ankomst Oslo og avgang til Bergen. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet fra Barcelona kom 16 minutter forsinket til Oslo. Dette medførte at det var 54 minutter til disposisjon mellom landing og avreise.

Reisefølget besto av to voksne og tre barn, herav to barn under to år. Nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke kan lastes for at de ikke rakk videreforbindelsen fra Oslo til Bergen.

Klagerne hadde en gjennomgående billett med Norwegian, og Norwegian pliktet i henhold til denne å frakte klagerne til Bergen. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerens utgifter på 6 337 kroner til billetter med SAS.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 6 337 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.