

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett-kostnader og nye billetter ved forsinkelse.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00009

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 passasjerer) skulle reise med Norwegian fra Ålesund, via Oslo til Budapest 13. september 2019. Klager mottok SMS 13. september ca klokken 05.00 om at flyvningen DY401 fra Ålesund til Oslo klokka 07.00 var forsinket. Ny estimert avgang var klokka 08.25. Videreforbindelsen fra Oslo til Budapest hadde avgang klokka 09.00. For å rekke videreforbindelsen bestilte klager nye billetter fra SAS med avgang klokken 06.55, ankomst i Oslo klokka 07.50.

Klager krever refusjon av billett-kostnaden fra Norwegian mellom Ålesund og Oslo, samt kostnader til nye billetter fra Ålesund til Oslo med SAS, kr 5248.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Total forsinkelse på flyvningen DY401 fra Ålesund til Oslo var 1 time og 7 minutter. Klager ble informert om forsinkelsen via SMS. Norwegian opplyser at klager ikke tok kontakt med Norwegian før det ble kjøpt nye billetter med SAS. Det er vist til at loggen ikke viser noe kontakt fra klageren. Norwegian anfører at de ikke er ansvarlig for påløpte kostnader for ombooking når klager er blitt informert om forsinkelsen og sine rettigheter, og de på eget initiativ kjøper nye billetter uten å først ta kontakt med Norwegian. Norwegian viser til at de i et slikt tilfelle ikke har mulighet til å tilby assistanse til passasjerene, og at klager selv må dekke kostnadene til ny billett.

Klager reiste med Norwegian på flyvning D8346 i samme booking mellom Oslo og Budapest uten forsinkelse. Det er derfor ikke grunnlag for standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv

om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at DY401 fra Ålesund til Oslo ble forsinket 1 time og 7 minutter, og at klager på eget initiativ kjøpte ny billett med annet selskap på strekningen for ikke å miste sin videreforbindelse til Budapest. Klager hadde gjennomgående billett fra Ålesund til Budapest.

Klager reiste ikke på flyvningen som var forsinket, og han ankom endelig bestemmelsessted i henhold til rutetabellen.

Dersom klager hadde reist med DY401 ville han ha mistet sin videreforbindelse med D8346 med avgang kl 09.00, og han hadde hatt krav på forpleining og ombooking av Norwegian Air Shuttle, jf. forordningens artikkel 8 1 b). Klager tok imidlertid ikke kontakt med flyselskapet for å gi det mulighet til å hjelpe klager.

Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på refusjon av nye billetter mellom Ålesund og Oslo.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)