

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0523/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Reykjavik via Oslo torsdag den 5. februar 2015 kl. 13:35 med DY311 og videre med DY1170.

Reisen var delt opp i to reservasjoner: Tromsø - Oslo t/r var en bonusreise, ref.: 5H5447, mens Oslo - Reykjavik t/r var betalt med Mastercard, ref.: 5H54SB.

DY311 ble forsinket og gikk ikke før kl. 15:36, dette ville medført at klager ville miste sin videreforbindelse. Da neste avgang til Reykjavik med Norwegian ikke gikk før søndag den 8. februar, samme dag som klager hadde retur, valgte de å avbryte reisen.

Klager mener forsinkelsen ikke er på 1 time og 45 minutter. Dersom klager ikke hadde avbrutt reisen, men heller hadde blitt booket om til neste avgang, ville de ankommet destinasjonen 3 dager senere enn opprinnelig ankomst.

Klager krever refusjon av flybilletter, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell og billetter til Blue Lagoon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY311 ble forsinket 1 time og 45 minutter som følge av dårlige værforhold på tidligere avgang, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Klager valgte å avbryte reisen da de innså at de ikke ville rekke sin videreforbindelse.

På forsinkelser under to timer har man ikke krav i henhold til EU-forordningen. Klagers videreforbindelse var booket i en separat bestilling, og med for kort transittid (90 minutter) i Oslo enn anbefalt (120 minutter). Krav om ombooking bortfaller derfor i tråd med Norwegians vilkår.

Klagers billetter var ikke refunderbare. I henhold til EU-forordning 261/2004 refunderes kun billetter dersom forsinkelsen er på minst fem timer. Norwegian kan heller ikke refundere billettene t/r Oslo - Reykjavik da disse billettene var bestilt i en separat bestilling. Bestiller man to separate billetter med transittid på mindre enn 120 minutter, gjør man dette på eget ansvar. Dersom klager hadde bestilt transittid på minst 120 minutter kunne Norwegian tilbudt ombooking på senere avgang.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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 har vært mulig for dem. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Klager hadde teknisk sett to separate reiser: Tromsø - Oslo og Oslo Reykjavik. Det endelige bestemmelsesstedet på første reise var Oslo, og det endelige bestemmelsesstedet på den andre reisen var Reykjavik.

Den første reisen ble forsinket med 1 timer og 45 minutter. Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning da forsinkelsen er på under tre timer.

Ved forsinkelser på over fem timer, kan den reisende velge mellom å reise og få refundert billettprisen, jf. forordningen artikkel 6 bokstav c) iii). Velger man ikke å reise ved mindre forsinkelser, gir forordningen ikke rett til refusjon av billettprisen. Klagerne har således ikke rett til refusjon av billettprisen for strekningen Tromsø - Oslo. De har heller ikke rett til refusjon av billetten for strekningen Oslo - Reykjavik da de ikke rakk frem til denne avgangen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen førte til at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse til Reykjavik. De fikk heller ikke benyttet forhåndsbetalt hotell og billetter til Blå lagune. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold. Nemnda finner det

godtgjort at Norwegian ikke kunne unngå forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klagerne har kommet uheldig ut som følge av tekniske billetteregler. Det er ikke lett å ha oversikt over disse. Norwegian har imidlertid solgt helt separate billetter, og hadde ingen foranledning til å fraråde klagerne det valget de tok.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.