

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av alternativ hjemtransport ved forsinkelse.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00194

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 22. januar 2017. Flyvningen ble forsinket. Klager hadde forhåndskjøpt bussbilletter for to passasjerer med OSL-ekspressen, men som følge av forsinkelsen kom klager for sent til siste avgang.

Klager forsøkte å benytte oppsatt flybuss ved ankomst, for så å ta taxi fra nærmeste holdeplass til sin hjemadresse. I køen ble klager imidlertid fortalt at bussen var full, og at de måtte vente på neste avgang kl. 02.15. Da klager skulle på jobb dagen etter, besluttet han å ta taxi fra Oslo lufthavn. Taxituren startet kl. 01.22.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av forhåndsbetalte flybilletter, kroner 298 og utgifter til taxi kroner 1 106.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick til Oslo lufthavn ble forsinket med en time og 19 minutter.

Norwegian har fremsatt tilbud om refusjon av tiltenkt kostnad dersom klager valgte å ta buss, totalt kroner 600. Etter alminnelige erstatningsregler har passasjerene en tapsbegrensningsplikt. Det bør kunne forventes at passasjerene venter på neste offentlige transport, da ventetiden ikke anses urimelig. At passasjerene benytter seg av taxi for bekvemmelighetens skyld, kan ikke flyselskapet lastes for.

Norwegian avviser klagers krav om refusjon, men tilbyr en kompensasjon på kroner 600.

Nemnda bemerker

Norwegian har tilbudt dekning av klagers bussbilletter på kroner 600.

Det er ikke redegjort nærmere for årsaken til forsinkelsen, og nemnda legger derfor til grunn at det er ansvarsgrunnlag for Norwegian.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukernes representanter, bemerker at klager forsøkte å begrense utgiftene ved å ta flybuss hjem, men avgangen var full. Neste avgang var én time senere, kl. 02.15. Nemnda kan ikke se at det kan kreves at klager venter en time på offentlig transport på den tiden av døgnet. Flertallet mener derfor at Norwegian bør erstatte klagers utgifter til taxi på kroner 1 106.

Når det gjelder spørsmålet om dekning av ubenyttede flybussbilletter på kroner 298 x 2, kan flertallet ikke se at klager har krav på dette. Klager måtte uansett påregne utgifter til hjemreise, og har fått medhold i kravet om dekning av sine tilleggsutgifter til taxi.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at passasjerer hadde beregnet for kort tid til bussavgangen, slik at han ikke uansett ikke ville rukket denne. Han ville derfor hatt tilleggsutgifter til buss uavhengig av forsinkelsen. Utgiftene på kroner 596 må etter mindretallets syn derfor trekkes fra taxiutgiftene.

I tråd med flertallets syn treffes følgende vedtak:

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 1 106 kroner i erstatning for taxiutgifter. Til fradrag kommer eventuell allerede utbetalt erstatning fra Norwegian.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)