

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved forsinkelse.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01530

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 27. april 2017. Flyvningen hadde planlagt ankomsttid i Oslo kl. 15.45. Hun hadde bestilt flybilletter med Norwegians flyvning DY366 fra Oslo lufthavn til Harstad/Narvik (EVE) samme dag kl. 17.55. Hun hadde derfor planlagt to timer og ti minutter mellom flyvningene. Flyvningen fra Bangkok landet i Oslo kl. 17.10, og klager forklarte sin situasjon til de ansatte ved bagasjeskranken kl. 17.20. Hun fikk beskjed om å booke om i skranken i avgangshallen. Der fikk hun imidlertid beskjed om at neste flyvning var full. Klager informerte om at hun måtte hjem denne dagen som følge av en rettssak neste dag.

Etter en stund bestilte klager nye billetter med SAS for å være garantert hjemkomst til Harstad/Narvik før rettssaken startet.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS til kroner 4 492.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 27. april 2017 ble forsinket med en time og 15 minutter. Flyvningen hadde planlagt ankomsttid kl. 15.45, men ankom først kl. 17.00. Klager hadde videreforbindelse med DY366 fra Oslo til Harstad/Narvik kl. 17.55. Denne rakk hun ikke som følge av forsinkelsen på flyvningen fra Bangkok. Klager hadde ikke bestilt gjennomgående billett.

Klager hevder at hun fikk beskjed om at det var ledig på neste avgang fra Oslo til Harstad/Narvik, og selskapet antar at hun mener DY368 med avgangstid kl. 20.50. Videre hevdes det at hun fikk ny beskjed om at denne flyvningen var fullbooket. Norwegian kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon som viser at avgangen var fullbooket. Det

var booket 179 passasjerer på denne flyvningen av totalt 186 plasser. Det er mulig at det har oppstått en misforståelse, men Norwegian bestrider likevel klagers påstand om at hun ikke fikk booket om.

Klager valgte videre å kjøpe billett med SAS fra Oslo til Bodø samme kveld, med videreforbindelse til Harstad/Narvik. Det er mulig at klager valgte dette alternativet for å komme raskere frem.

Da klager ikke hadde gjennomgående billett, er hun ikke å anse som transferpassasjer i henhold til Forskriften til Avinor. Bestiller kunden to separate flyreiser med mindre enn to timer mellom planlagt avgangs- og ankomsttid, gjøres dette på egen risiko. Dette fremgår av Norwegians vilkår.

DY7202 fra Bangkok til Oslo var forsinket med mindre enn tre timer. DY366 fra Oslo til Harstad/Narvik var ikke forsinket.

Da forsinkelsen ikke overstiger tre timer, avviser Norwegian klagers krav om standardkompensasjon, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-402/07. Videre anfører selskapet at siden klager ikke hadde kjøpt gjennomgående billett, og hadde mindre enn 120 minutter mellom de to flyvningene, kan de heller ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ubenyttet billett eller nye billetter med SAS. Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag alle klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 27. april 2017 ble forsinket med én time og 15 minutter. Flyvningen hadde planlagt ankomsttid kl. 15.45, men ankom først kl. 17.00. Klager hadde videreforbindelse med DY366 fra Oslo til Harstad/Narvik kl. 17.55. Denne rakk hun ikke som følge av forsinkelsen på flyvningen fra Bangkok.

Klager hadde ikke bestilt gjennomgående billett, men to separate Norwegian-billetter. Når det gjelder bestilling av separate reiser, fremgår følgende av Norwegians vilkår:

"Sørg for at det er minst 120 minutter mellom Norwegian-flyvningene dine når du bestiller, så skal vi gjøre så godt vi kan for å hjelpe deg dersom flyet blir innstilt eller forsinket. Hvis du har mindre enn 120 minutter transfertid, eller hvis du skal videre med andre flyselskaper eller benytte deg av andre transportmidler, er vårt ansvar begrenset, så pass på at du er forsikret".

Det kreves altså minst 120 minutter transfertid mellom flyene dersom Norwegian skal ha ansvar for å hjelpe passasjerer ved forsinkelse eller innstilling. I dette tilfellet hadde klager beregnet 130 minutter mellom flyvningene, altså noe mer enn det Norwegian krever. Norwegian hevder at hun hadde beregnet mindre enn 120 minutter, men det er altså ikke riktig.

Klager anfører at hun fikk beskjed fra Norwegian om det ikke var mulig å booke henne om til en ny avgang samme kveld, og at hun først fikk plass neste dag. Det var ikke aktuelt for klager, da hun måtte hjem samme kveld på grunn av en rettssak dagen etter. Klager kjøpte derfor nye billetter med SAS.

Norwegian hevder videre at man "ikke har ikke se at klager har lagt frem bevis for at hun har fått beskjed om at avgangen var fullbooket". Nemnda kan vanskelig se hvordan klager skal kunne fremskaffe et slikt bevis. Nemnda anser det lite sannsynlig at klager har fått et tilbud om omruting samme kveld med Norwegian som hun ikke ønsket å benytte, for heller å kjøpe nye billetter med SAS. Nemnda legger klagers forklaring til grunn.

Klager hadde beregnet mer enn 120 minutter mellom flyvningene, men fikk ikke tilbud om omruting samme kveld til tross for at det var ledig plass på flyvningen. Hun pådro seg utgifter som følge av dette. Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers utgifter til flybilletter med SAS på kroner 4 492.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager erstatning for nye flybilletter med kroner 4 492.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)