

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett. Påstand om feilinformasjon vedrørende omruting ved en eventuell forsinkelse.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04296

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

5. september 2019 skulle klager reise med DY4546 fra Tel Aviv til Stockholm og deretter med DY4121 fra Stockholm til Oslo. Klager hadde 45 minutter på seg på å bytte fly i Stockholm. Klager kontaktet Norwegian på chat på forhånd for å forhøre seg om hva som ville skje dersom han mistet videreforbindelsen fra Stockholm. Klager anfører at han fikk beskjed om at han ikke ville bli omrutet til neste fly, så han bestilte for sikkerhets skyld plass på en senere flyvning fra Stockholm til Oslo den 5. september.

Som klager hadde fryktet, ble flyet fra Tel Aviv forsinket, slik at han mistet den opprinnelige videreforbindelsen til Oslo. Han ble omrutet til en senere flyvning fra Stockholm, som viste seg å være samme flyvning som han hadde bestilt ny plass på, slik at han endte opp med å ha to plasser på samme flyvning fra Stockholm til Oslo.

Klager anfører at han ble villedet på chat og krever på bakgrunn av dette refusjon av den nye billetten han kjøpte for 167,77 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle ankomme Oslo lufthavn kl. 19.00 den 5. september 2019. Flyvningen DY4546 fra Tel Aviv til Stockholm ble imidlertid 46 minutter forsinket, slik at klager mistet videreforbindelsen til Oslo. Når en passasjer mister en videreforbindelse, vil Norwegian, dersom det er mulig, automatisk omrute vedkommende snarest mulig, slik at forsinkelsen ved ankomst på det endelige bestemmelsesstedet blir minst mulig. I det aktuelle tilfellet ble klager omrutet til DY823, med avgang kl. 19.30 samme dag. Flyvningen DY823 ankom Oslo 13 minutter forsinket, slik at klager ankom Oslo én time og 43 minutter forsinket. Norwegian har overholdt forpliktelsene i henhold til EU-forordning 261/2004 ved å tilby passasjeren denne omrutingsmuligheten.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) har passasjerer rett på erstatning i tråd med vilkårene i artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 dersom vedkommende ankommer endelig bestemmelsessted minst tre timer etter opprinnelig ankomsttid. Da klager i dette tilfellet ankom Oslo mindre enn tre timer forsinket, har han ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager krever i tillegg refusjon av den nye billetten han kjøpte fra Stockholm til Oslo. Billetten ble kjøpt 2. september 2019, altså tre dager før forsinkelsen oppsto. Klager sjekket inn på flyvningen DY823 den 4. september 2019 og brukte billetten for å gjennomføre flyvningen den 5. september 2019. Denne flyvningen ble 13 minutter forsinket.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

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. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger til grunn at klager ankom Oslo mindre enn tre timer forsinket, og han har dermed ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen. Spørsmålet er så om han har rett på refusjon av utgiftene til ny flybilletten som følge av anført feilinformasjon fra flyselskapet.

Det fremgår av fremlagt chat-logg at klager fikk opplyst at han måtte kontakte reisebyrået han hadde bestilt billettene gjennom dersom flyvningen fra Tel Aviv ble forsinket. Nemnda kan ikke se at flyselskapet har gitt feil informasjon angående omruting ved en eventuell forsinkelse. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om refusjon av den nye flybilletten han kjøpte.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Stina Gerhardsen (Widerøe)