

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter grunnet forsinkelse.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00023

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Nice til Oslo den 28. november 2019 kl 21.05 med ankomst kl 23.55 med DY1405. Avgangen ble 44 minutter forsinket slik at klager mistet den siste bussen til sitt hjemsted Fredrikstad som går kl 00.40. Klager kontaktet Norwegians ankomsts-service og ble rådet til å ta inn på hotell eller ta drosje for deretter å søke refusjon fra Norwegian. Klager var skeptisk til å legge ut for drosje da dette er noe kostbart, men Norwegian gav uttrykk for at det ikke skulle være noe problem å få dette refundert. I ettertid vil ikke flyselskapet refundere utgiftene.

Klager opplevde noe lignende en gang tidligere. Da satt hun og ventet på flyplassen hele natten. Denne gangen kunne hun ikke det grunnet jobb påfølgende dag.

Klager krever refusjon av drosjeutgift, kroner 2 794.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da forsinkelsen på DY1405 var under tre timer, har klager i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke krav på standarderstatning.

Når det gjelder transportkostnadene som oppstod ved ankomst, er dette kostnader som er forutsett og forventet, og som er fleste passasjerer må dekke etter ankomst. Ifølge 261/2004 er det ingen videre krav for at flyselskap skal refundere ekstra utgifter for transport på ankomst, da slike utgifter ikke kan anses som forpleining.

Norwegian vil ikke refundere transportkostnadene ved ankomst.

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 var under tre timer, eller 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).

Flyselskapet Norwegian Air Shuttle har fremlagt dokumentasjon som viser at klagers flygning fra Nice til Oslo ble forsinket 44 minutter. En forsinkelse av denne lengden gir ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Som følge av forsinkelsen mistet klager siste buss fra Gardermoen til Fredrikstad. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Selskapet er i imidlertid i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som er en direkte følge av forsinkelsen, 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.

Selskapet har ikke oppgitt noen årsak til forsinkelsen og kan dermed ikke anses for å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet.

Etter dette er det nemndas syn at flyselskapet er ansvarlig for klagers økonomiske tap som er en direkte følge av forsinkelsen. Klager har bevisbyrden for det oppståtte tapet, og hun hadde en plikt til å begrense tapet. Videre er det bare påregnelig tap som dekkes.

Etter et søk på internett ser man at buss mellom Gardermoen og Fredrikstad går kl 00.40 på hverdager. Neste avgang går kl. 04.45 og har ankomst i Fredrikstad kl. 06.45. Første togavgang fra Gardermoen til Fredrikstad har avgang fra Gardermoen kl. 05.13 med ankomst 07.09.

Nemnda mener at klager har sannsynliggjort et økonomisk tap, samt at tapet er påregnelig. Etter nemndas syn har klager ikke hatt mulighet til å begrense tapet.

Klager skal imidlertid ikke reise gratis på strekningen. Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer klagers utgifter til drosje med fratrekk av hva en bussbillett på strekningen koster.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til drosje med fratrekk av prisen på en bussbillett på strekningen.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)