

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved forsinkelse.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00313

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY421 fra Molde (MOL) til Oslo lufthavn (OSL) og videre med DY26 fra Oslo til Stavanger (SVG) 16. januar 2017. Flyvningen fra Molde hadde opprinnelig avgangstid kl. 07.00, men i løpet av natten mottok klager flere tekstmeldinger hvor ny avgangstid ble satt til kl. 09.45. Klager møtte opp på flyplassen og kontaktet Norwegians ansatte, og fikk beskjed om at hun ville bli booket om til ny flyvning til Stavanger med ankomst 15.20. Klager skulle opprinnelig ankommet kl. 09.50, og vill med den nye reiseruten komme flere timer for sent på jobb.

Klager kjøpte nye billetter med SAS til kroner 4 130, og krever disse dekket av Norwegian. Selskapet har refundert klagers Norwegian-billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY421 fra Molde til Oslo ble forsinket med to timer og 56 minutter som følge av vanskelige værforhold i Molde dagen før. To avganger fra Oslo måtte returnere til Oslo som følge av det dårlige været. Omdirigeringene medførte mangel på kabinpersonale i Molde, og kabinbesetningen måtte ha obligatorisk hviletid før de kunne operere klagers avgang.

Klager ble tilbudt omruting med ankomst Stavanger kl. 15.20. Norwegian anfører at dette er et rimelig omrutingstilbud. Ubenyttet billett med Norwegian er refundert med 1 248 kroner.

Passasjerene er ikke forpliktet til å ta imot selskapets tilbud om omruting eller alternativ transport. Skaffer passasjerene alternativ transport på egen hånd, må man være forberedt på å bære ekstrakostnadene dette medfører.

Norwegian anfører at værforhold med påfølgende obligatorisk hviletid for kabinpersonalet er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at rimelige tiltak ble fattet, da klager ble tilbudt omruting senere samme dag. Selskapet anfører også at det ikke er erstatningsansvarlig etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av flybilletter med SAS og eventuelle krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY421 16. januar 2017 kl. 07.00 fra Molde til Oslo ble forsinket med to timer og 56 minutter. Klager ville ikke ha rukket sin videreforbindelse til Stavanger med denne forsinkelsen, og ville ha ankommet destinasjonen kl. 15.20, fem og en halv time forsinket.

Klager ble ikke forsinket, da hun kjøpte flybilletter med et annet flyselskap. Spørsmålet er om hun har krav på å få dekket sine utgifter i denne forbindelse. Luftfartsloven § 10-20 lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem."

Norwegian har fremholdt at forsinkelsen skyldtes værforholdene i Molde kvelden før, hvor to avganger til Molde måtte returnere til Oslo. Dette førte til crewmangel i Molde. Crewet måtte ha obligatorisk hvile før klagers avgang kunne betjenes.

Nemnda legger til grunn at værforholdene ettermiddagen før var dårlige. Det følger imidlertid av "Movement log" at flyvningen DY436 gikk fra Oslo til Molde og landet kl. 22.03.

Klager hadde gjennomgående billett. Flyselskapet har da plikt til å omrute passasjerens dersom passasjerens på grunn av forsinkelsen ikke vil rekke sin neste flyvning, og skal bistå passasjerens med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Plikten til omruting er ikke nødvendigvis begrenset til egne avganger; det må foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt.

Da billetten ikke er fremlagt, er det umulig for nemnda å vurdere om billetten er på samme transportvilkår. Dette er en forutsetning for omrutingen, og sier også noe om

tilgjengelige alternativ. Det er derfor ikke mulig å ta stilling til om Norwegian kunne ha tilbudt en tidligere omruting.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)