

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til taxi ved forsinket ankomst.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02139

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 12. mai 2019 kl. 21.10. Flyvningen ble forsinket med nesten to timer, og klager fikk forlatt flymaskinen cirka kl. 01.55. Forsinkelsen medførte at all offentlig transport fra Oslo lufthavn var utilgjengelig, og klager måtte ta taxi til Oslo. Klager kontaktet dessuten Norwegian pr. telefon, hvor han ble gitt beskjed om at taxiutgifter ville bli refundert.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til taxi til kroner 899.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick til Oslo 12. mai 2019 ble forsinket med én time og 34 minutter. Forsinkelsen skyldtes teknisk feil, hvorpå det ble satt inn ny flymaskin.

I henhold til forordning 261/2004 har passasjerene krav på erstatning dersom flyvningen er forsinket med mer enn tre timer. Da forsinkelsen i dette tilfellet ikke oversteg tre timer, har klager følgelig ikke krav på standarderstatning.

Klager har snakket med en kundekonsulent, som har lagt inn følgende kommentar i bestillingen "info arrange transport by themselves and send us claim // info we do not guarantee ref". Det var ikke lovet refusjon av utgifter. Norwegian er ansvarlig for å frakte passasjerene til sin endelige destinasjon, i dette tilfellet Oslo lufthavn. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick til Oslo 12. mai 2019 ble forsinket med én time og 34 minutter, og klager har fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til taxi etter ankomst.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktfører er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport 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 har vært mulig for dem".

I dette tilfellet har Norwegian oppgitt at forsinkelsen skyldes tekniske problemer. Tekniske problemer anses for å ligge innenfor det flyselskapet er ansvarlig for, noe som innebærer at det i dette tilfellet er ansvarsgrunnlag for Norwegian. Norwegian er derfor ansvarlig for klagers tap som følge av forsinkelsen.

Klager ble påført utgifter til taxi hjem på grunn av forsinkelsen. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer klager hans utgifter til taxi, fratrullet de utgifter han ville hatt til offentlig transport.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 709 til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)