

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg. Forsinket håndbagasje.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-02874

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Norwegian fra Genève (GVA) via Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 14. mars 2019 med Norwegians flyvninger DY1603 og DY624. Under ombordstigning i Genève ble en av passasjerene nektet å ta med håndbagasjen om bord, og denne måtte sendes i lasterommet. Da klager ankom Oslo ble ikke bagasje videreformidlet til Bergen, og klager måtte vente på flyplassen i Bergen til kl. 22.55 på bagasjen som kom med neste fly.

Videre har klager forklart at da han bestilte billettene på internett, viste flytiden fire timer og 45 minutter. Etter at billetten var betalt, viste det seg at reisen i realiteten var seks timer og 50 minutter. Klager har vist til at han hadde valgt en annen rute dersom han visste at reisetiden ville være så lang, har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av mellomlegg mellom kjøpte billetter og billettene han i praksis fikk. Kravet beløper seg til kroner 3 160.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon for forsinkelse på DY624 fra Oslo til Bergen 14. mars 2019. Flyvningen ble forsinket med to timer og 14 minutter ved ankomst til Bergen.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) at flyselskapene ikke plikter å utbetale kompensasjon dersom forsinkelsen ikke overstiger tre timer. Da forsinkelsen i dette tilfellet var under tre timer, har selskapet avvist klagers kompensasjonskrav.

Klager bestilte sin reise med DY1603 fra Genève til Oslo og videre med DY624 til Bergen. Samtlige billetter er LowFare, og derfor ikke refunderbare. Billettene er benyttet og kostet kroner 7 960. Klager har etter Norwegians syn ikke godtgjort hva som er

grunnlaget for krav om refusjon eller fremlagt kvitteringer som viser utgifter i forbindelse med forsinket bagasje. Norwegian har på dette grunnlag avvist alle klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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 nr. 3, jf. 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).

I dette tilfellet ble klagers flyvning forsinket med to timer og 14 minutter. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Venting på forsinket bagasje gir ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke grunnlag for kravet om erstatning i form av et "mellomlegg" slik klager her har fremmet.

Når det gjelder klagers anførsel om at reisetiden var lenger enn det som ble vist på nettsiden, kan nemnda ikke se at det gir grunnlag for erstatning. Klager har selv ansvar for å sjekke at bestillingen er riktig, og har mulighet til å avbestille innen fire timer etter at bestilling er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)