

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av transportutgifter grunnet forsinket flyvning.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00776

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1499 fra Paris (ORY) til Oslo lufthavn (OSL) 23. juni 2016 kl. 20.30.

Ved ankomst til Oslo var flyet forsinket med over to timer. Klager måtte også vente på håndbagasje som Norwegian hadde pålagt klager å sjekke inn som følge av fullt fly. Dette resulterte i at klager sammen med sine to barn, ikke rakk siste kollektivtransport inn til Oslo sentrum, og måtte derfor ta taxi hjem.

Klager krever derfor at Norwegian refunderer kostnadene til taxi, pålydende kroner 1 584.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1499 fra Paris til Oslo 23. juni 2016.

DY1314 var forsinket med to timer og 17 minutter, og dette resulterte i at klager landet på Oslo Gardermoen klokken 00.47. Klager krever derfor refusjon på kroner 1 584 for taxi etter ankomst da alt av kollektivtransport hadde sluttet å gå.

Det følger av hjemmesiden til Flybussen at de kjører ruter mellom Gardermoen og Oslo sentrum hele natten. Norwegian viser her til vedlagt informasjon fra Flybussen.no om faste nattavganger for Flybussen. Dette vil trolig spesielt også gjelde i høysesongen juni/juli. Klager har i denne saken ikke benyttet kollektivtilbudet som var tilgjengelig, og har således ikke forsøkt å forminske utgiftene.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av taxi etter ankomst.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning fra Paris til Oslo 23. juni 2016 ble forsinket med to timer og 17 minutter. Klager har krevd dekket drosjeutgifter, da det er opplyst at det ikke fantes tilgjengelig kollektivtransport på tidspunktet for faktisk landing kl. 00.55. Klager har også opplyst at de måtte vente lenge på bagasje.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at "[F]raktføreren 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 ikke opplyst hva som er årsaken til forsinkelsen. Nemnda mener derfor flyselskapet ikke har godtgjort at man har tatt alle rimelige forholdsregler som kan kreves for å unngå tapet. Det foreligger ansvarsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20.

Utgifter til transport fra flyplassen er i utgangspunktet noe passasjerene må dekke selv, da det er utgifter passasjeren uansett ville hatt.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon fra Flybussen.no datert november 2016, der det fremgår at flybussen har faste nattavganger fra Oslo lufthavn. Hvorvidt det var faste nattavganger med flybussen i juni 2016, er uklart for nemnda.

Nemnda mener at Norwegian må dekke klagers utgifter til drosje fra flyplassen, fratrullet kostnadene til flybuss med kroner 160 (familiebillett) som klager uansett ville hatt. Klagers utgifter anses rimelige og nødvendige.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 1 424 i refusjon for drosjeutgifter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)