

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved forsinkelse.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00386

Tjenesteytere

Norwegian

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY271 fra Kristiansand (KRS) til Oslo lufthavn (OSL) 24. januar 2018 kl. 07.00. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med DY1642 fra Oslo til Salzburg (SZG) kl. 10.00. Reisen ble kjøpt hos nettreisebyrået Tripmonster.

Klager anfører at han ikke fikk hjelp på flyplassen i Kristiansand, og kjøpte derfor billetter med Widerøe til København. Han ble booket om fra København til Salzburg. Klager skulle i selskap i Salzburg på kvelden 24. januar, og måtte derfor komme frem til destinasjonen samme kveld. Det gikk heller ingen andre fly fra Oslo til Salzburg denne kvelden.

Klagers billetter med Widerøe kostet 2 974 kroner pr. person, totalt 5 948 kroner. På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt krav om refusjon av flybillettene fra Kristiansand til København.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Både flyselskapet Norwegian og nettreisebyrået Tripmonster er innklaget i denne saken.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegians flyvning DY271 fra Kristiansand til Oslo 24. januar 2018 ble forsinket med fire timer. Forsinkelsen skyldte skiftende værforhold ved Oslo lufthavn. Det var null grader med regn og snø, som resulterte i at kabinpersonalet ankom Kristiansand med DY280 forrige dag sent på kvelden. Dette fikk en direkte konsekvens for DY271, da kabinpersonalet måtte ha obligatorisk hvile før de kunne operere klagers flyvning.

Norwegian omrokkerte personale for å unngå kanselleringer, og alt av reservemannskap ble kalt ut i arbeid. Det var likevel ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser. Leie av ekstern kapasitet ble ikke vurdert, da dette er en tidkrevende prosess som ikke ville ha gjort forsinkelsen kortere for de berørte passasjerene. Det var også vanskelig å oppdrive billetter med andre flyselskaper, da også disse var påvirket av værforholdene.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag ethvert krav om standardkompensasjon.

Klager var i kontakt med Norwegians representant vedrørende kjøp av alternative billetter med SAS fra Kristiansand til København. Det er registrert i Norwegians systemer en kostnadsfri endring av billetten fra København til Salzburg, likevel slik at klager skulle bære kostnadene for flyvningen fra København til Kristiansand. Det fremgår av Norwegians logger at "AddComment... [...] /jan rebooked to 24jancphszg0955 free due to broken connection//will arrange transport to cph on their own".

Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav om refusjon av alternative billetter.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter via Tripmonsters nettside 12. november 2017. Han kjøpte billetter for seg selv og en medreisende fra Kristiansand til Salzburg med mellomlanding i Oslo 24. januar 2018 med Norwegian, Han bestilte også en returreise 27. januar 2018 med KLM. Av bestillingsbekreftelsen fremgår det at reisen er sammensatt av to enkeltbilletter.

Ved bestilling av billetter må kunden alltid lese og godkjenne Tripmonsters vilkår. Av disse fremgår det at Tripmonster "også tilbyr tur-returbilletter sammensatt av to enkeltbilletter. Da gjelder reglene for hver enkelt billett. Det fremgår av bestillingen om billetten består av to enkeltreiser. I de tilfelle bestillingen består av to enkeltreiser, er kunden ansvarlig for å kontrollere at billetter og billettnumre for begge reisene er mottatt". Videre fremgår det at Tripmonsters vilkår at de kun er formidler av flyselskapets tjenester og kan ikke holdes ansvarlig for hendelser som angår gjennomføring av reisen. I slike tilfeller må man henvende seg direkte til flyselskapet.

Klager kontaktet Tripmonster 2. februar 2018 da reisen fra Kristiansand til Oslo hadde fått endret rutetid, en endring som gjorde at klager ville miste sin videreförbindelse til Salzburg. Klager meddelte samtidig at de hadde valgt å kjøpe nye billetter mellom Kristiansand og Oslo for å sikre at de skulle komme med flyet til Salzburg.

I de tilfeller hvor en flyvning blir kansellert eller det foreligger en ruteendring, er det flyselskapets ansvar å sørge for at passasjerene kommer frem til sin endelige destinasjon. Klager ble informert om dette da han kontaktet Tripmonster. I følgende

korrespondanse med klager informerte Tripmonster om at endret rutetid eller innstilling ligger utenfor Tripmonsters kontroll, og at eventuell kompensasjon må kreves direkte av flyselskapet.

Tripmonster avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av nye flybilletter.

Nemnda bemerker

Klager mistet sin videreforbindelse til Salzburg på grunn av en forsinkelse på flyvningen Kristiansand - Oslo. Det er uklart hvor sent han kom frem til Salzburg i forhold til opprinnelig planlagt ankomsttidspunkt.

Når det gjelder Tripmonster, står selskapet ikke ansvarlig for forsinkelser ved flyvningen. Slike klager skal rettes til flyselskapet. Klager har derfor ikke noe krav mot Tripmonster.

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).

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon mener nemnda at forsinkelsen til Oslo skyldtes ekstraordinære værforhold kvelden i forveien, som førte til at mannskapet kom sent inn og måtte ha hviletid. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Norwegian besørget nye billetter for klager fra København til Salzburg. Klager kjøpte selv billetter med Widerøe for å komme seg til København. Han har bedt om at Norwegian dekker disse utgiftene.

Klager hadde gjennomgående billetter. Det innebærer at Norwegian hadde plikt til å omrute ham fra Kristiansand til Salzburg. Formuleringen som Norwegian har fremhevet fra deres systemer, sier ikke noe mer enn at klager selv skulle ordne transport til København. Det betyr ikke at det dermed også er klager som skal bære utgiftene i denne forbindelse.

Norwegian har heller ikke opplyst om det forelå noen alternative omrutingsmuligheter for å få klager fra Kristiansand til København.

Nemnda mener derfor at Norwegian skal dekke klagers utgifter til flybilletter med Widerøe på kroner 5 948.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til flybilletter med Widerøe på kroner 5 948.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)