

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og standardkompensasjon ved forsinkelse og tapt videreforbindelse.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02742

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7068 fra Oakland (OAK) til Stockholm (ARN) 15. juni 2018. Flyvningen ble forsinket med cirka to timer, noe som medførte at klager mistet sin planlagte videreforbindelse til Oslo lufthavn (OSL) med DY813.

Om bord på flyvningen fra Oakland ble klager informert om at hun ville bli booket om automatisk, og ville få en melding straks de landet og klager kunne skru på telefonen. Hun fikk imidlertid ingen melding, og forsøkte å kontakte Norwegian flere ganger. Hos kundeservice fikk hun ingen hjelp, og det gikk ingen flere Norwegian-fly denne dagen. Klager har forklart at hun ikke klarte å få booket noen andre fly til Oslo samme dag, og derfor måtte overnatte på hotell ved flyplassen. Hun endte til slutt opp med å kjøpe billetter på egen hånd med Ethiopian Airlines neste dag, da alle Norwegian-flyene også var utsolgt neste dag. Klager har forklart at hun ikke fikk hverken informasjon eller hjelp fra Norwegian.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell (1 200 svenske kroner), transport (478 svenske kroner), mat (105 svenske kroner) og nye flybilletter (1 163 svenske kroner), samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7068 fra Oakland til Stockholm 15. juni 2018, og mistet sin videreforbindelse til Oslo med DY813 16. juni. Norwegian har imøtekommet passasjerens krav om standardkompensasjon på 600 euro, samt refusjon av utgifter til mat til svenske kroner 105.

Flyvning DY7068 ble forsinket med én time og 53 minutter ved ankomst til Stockholm. Klager mistet sin videreforbindelse til Oslo. I slike tilfeller vil flyselskapet sørge for at passasjerene blir booket om til neste avgang. Klager mottok en SMS i forbindelse med forsinkelsen på DY7068, hvor hun kunne gå inn på www.norwegian.com/rights for å lese om sine rettigheter. Av denne nettsiden fremgår følgende: "Hvis du har bestilt en videreforbindelse med oss (under ett og samme reservasjonsnummer) og kommer for sent til flyet fordi det første flyet ditt er kansellert eller forsinket, skal vi sørge for at du får billett på vårt neste tilgjengelige fly til reisemålet ditt. Du har også krav på mat og overnatting, dersom det er nødvendig".

I slike situasjoner må flyselskapet kunne forvente at berørte passasjerer tar kontakt med selskapet. I dette tilfellet tok ikke klager kontakt med Norwegian, som ikke fikk mulighet til å booke henne om. Det fremgår av Norwegians systemer at de ikke kunne tilby klager ny direkteflyvning samme dag, men at det forelå et tilbud om fly med mellomlanding samme dag, eventuelt fem alternative direkteflyvninger neste dag, 17. juni. Passasjerene plikter ikke å ta imot tilbud om ombooking, men ved å ikke gjøre dette må den reisende selv dekke de kostnadene som eventuelt oppstår. Det står ingenting i klagers bestilling om at kjøp av billetter med andre selskaper er godkjent og skulle dekkes av Norwegian.

Norwegian har anført at det i dette tilfellet ikke var grunnlag nok for å påta seg en stor ekstrakostnad og forvente at denne skulle dekkes av flyselskapet. Selskapet viser til passasjerens tapsbegrensningsplikt. Selskapet avviser klagers krav om refusjon av utgifter til transport og hotell.

Nemnda bemerker

Norwegian har akseptert å betale standarderstatning på 600 euro og utgifter til mat med 105 svenske kroner.

Norwegian har anført at man kunne tilby klager flere omrutingsmuligheter til Oslo neste dag. Det er imidlertid ikke dokumentert at klager fikk dette tilbudet. Nemnda mener at det er lite sannsynlig at klager ble tilbudt omruting av Norwegian. Klager har opplyst at hun prøvde å ta kontakt med Norwegian via kundeservice uten å få kontakt, og at hun også prøvde å booke selv på Norwegian, men at flyvningene var fulle. Dette er ikke kommentert av Norwegian. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til nye flybilletter på svenske kroner 1 163.

Det er videre på det rene at klager måtte overnatte på flyplassen. Dette er utgifter Norwegian plikter å dekke, jf. forordningen artikkel 8. Nemnda mener at kravet på 1 200 svenske kroner til hotell er rimelige og påregnelige utgifter. Det samme gjelder taxi til og fra hotellet på 478 svenske kroner. Til fratrekk kommer eventuell refusjon av ubenyttet billett med Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager 1 200 svenske kroner i utgifter til flybilletter, 1 200 svenske kroner i utgifter til hotell og 478 svenske kroner i taxiutgifter til og fra flyplassen.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)