

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter ved forsinkelse.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00557

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY436 fra Oslo lufthavn (OSL) til Molde (MOL) 2. februar 2017. Flyvningen ble forsinket med 50 minutter. Da klager ble opplyst om at flyvningen ville bli forsinket før avgang, innså han at han ville miste siste buss. Han ringte så Norwegians kundeservice, hvor han fikk bekreftet at selskapet ville betale for taxi fra flyplassen mot originalkvittering.

Klager har på bakgrunn av forsinkelsen og informasjonen gitt av Norwegians kundeservice fremsatt krav om refusjon av sine taxiutgifter på kroner 1 591.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY436 fra Oslo lufthavn til Molde 2. januar 2017 ble forsinket med 50 minutter som følge av kø for avising på Oslo lufthavn.

En kostnad i forbindelse med transport fra flyplass til hjemsted er en kostnad man kan forvente og som de fleste passasjerer har. Det kan ikke forventes at flyselskapet skal dekke denne utgiften. En slik avtale som passasjerer anfører at er inngått pr. telefon strider mot selskapets vanlige prosedyrer. Avtalen er ikke skriftlig dokumentert av passasjerer, og det står ingenting om en slik avtale i passasjerens booking. Norwegian bestrider på dette grunnlag at en avtale om refusjon av transportutgifter er inngått.

I motsetning til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, stiller ikke Montrealkonvensjonen krav om at det må foreligge en ekstraordinær omstendighet for at flyselskapet er unntatt fra ansvar.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

DY436 fra Oslo lufthavn (OSL) til Molde (MOL) 2. februar 2017 ble forsinket med 50 minutter. Klager har opplyst at forsinkelsen medførte at han mistet siste buss. Han ringte da kundeservice og spurte om han ville få dekket taxi, og har opplyst at han fikk beskjed om at dette ville dekkes mot kvittering.

Klager ble som følge av forsinkelsen påført et tap, ved at han måtte ta taxi i stedet for for buss.

Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren 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 opplyst at forsinkelsen skyldtes kø ved de-icing. Norwegian har imidlertid ikke vedlagt dokumentasjon for dette. Etter nemndas syn har Norwegian derfor ikke godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet er tatt. Det foreligger derfor ansvarsgrunnlag.

Tapet på kroner 1 591 i taxiutgifter er en påregnelig følge av forsinkelsen. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers tap. Klager har imidlertid uansett måtte påregne utgifter til transport fra flyplassen. Nemnda mener derfor at det må gjøres et skjønnsmessig fradrag på kroner 200 i erstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap med totalt kroner 1 391.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)