

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til taxi ved forsinkelse.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00941

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1303 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 24. april 2017 kl. 09.20 med planlagt ankomsttid kl. 12.25. Det fremgår av klagers korrespondanse med Norwegians kundeservice at flyvningen ble forsinket med to timer og 57 minutter.

Klager hadde bestilt videreforbindelse med DY430 til Molde kl. 16.00. Han anfører at gaten ble endret fire ganger i løpet av en time, første gang kl. 15.15 og siste gang kl. 16.19. Den tredje gangen gaten ble endret var gaten 14C. Klager gikk til delen av Oslo lufthavn merket med C. Klager fant ikke gate 14C, og spurte en av de ansatte på flyplassen som forklarte at de skulle til gate C9. Da klager kom til gate C9 stod det at den var stengt. Etter en stund kom det opp ny informasjon på tavlen om at passasjerene skulle gå til gate A17. Da reisefølget ankom A17 var det ingen til stede fra Norwegian. Informasjonen på tavlen var fremdeles "go to gate".

Flere andre passasjerer ved A17 hadde lett etter C14, en gate som ikke lenger eksisterte. De andre passasjerene hadde heller ikke fått mer informasjon om flyet til Molde. Klager forsøkte å ringe Norwegian, men kom ikke gjennom til kundesenteret. Etter cirka en halvtime ble gate A17 endret til destinasjon Trondheim, men det var ingen informasjon å få om DY430 til Molde. Klager og flere andre passasjerer forsøkte å ringe kundesenteret. I følge flightaware.com rullet DY430 fra gate kl. 16.53, hvilket var en halv time etter at klager hadde ankommet gate A17.

Norwegian ga passasjerene tilbud om omruting til DY436 kl. 21.50, fem timer og 50 minutter etter planlagt avgangstid. Klager takket ja til omrutingstilbudet, og forklarte Norwegians representant at den senere flyvningen medførte at familien ikke ville rekke siste buss til Kristiansund. De måtte derfor ta taxi for å komme hjem. Klager fikk beskjed om å spare på kvitteringen og sende den til Norwegian for refusjon.

Klager anfører at dersom passasjerene ikke hadde blitt henvist til feil gate ville de ha kommet frem i tide. Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 1 250 euro for fem passasjerer, samt refusjon av sine taxiutgifter fra Molde til Kristiansund til kroner 3 123. Norwegian har refundert klagers utgifter til mat i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager rakk ikke innsjekking for Norwegians flyvning DY430 fra Oslo til Molde 24. april 2017. Opprinnelig avgang var kl. 16.00, men flyvningen ble forsinket med 55 minutter som følge av værforholdene i Oslo denne dagen.

Klager anfører at de kom for sent til gate på grunn av stadige endringer av gatenummer. Norwegian anfører at endringer i avgangstid og gate kan forekomme hyppig, og at det kan hende at man får muligheten til å lette tidligere enn for ventet. Det er viktig at passasjerene jevnlig følger med på sin avgang til enhver tid. Dette gjelder særlig på en dag som denne da Oslo lufthavn var preget av mange kanselleringer.

Norwegian styrer ikke hvilken gate man får tildelt på flyplassen. Dette styres av kontrolltårnet. Det vil like fullt være passasjerenes ansvar å følge gitte frister og ha oversikt over sin adgang. Selskapet viser til sine vilkår artikkel 8.2 og 8.3,

Klager og medreisende er i dette tilfellet selv skyld i at de ikke rakk avgangen, og selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1303 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 24. april 2017 med planlagt ankomsttid kl. 12.25 ble forsinket med to timer og 57 minutter. Klagers videreforbindelse med DY430 til Molde kl. 16.00 ble forsinket med 55 minutter. Klager rakk ikke denne flyvningen. Klager ble omrutet, og kom frem til endelig destinasjon fem timer og 50 minutter forsinket.

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 grunn av flere andre tidligere saker, er nemnda kjent med at det var vanskelige værforhold i Oslo denne dagen. Norwegian har imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon for dette her. I og med at klager ble nesten tre timer forsinket fra London, medførte

det at klager fikk dårligere tid på flyplassen. Klager har anført at det ble gitt flere ulike beskjeder om hvilken gate flyet til Molde skulle gå fra, og at man ble henvist til feil gate. Det er videre opplyst at det ikke var noe personale fra Norwegian til stede ved gaten, og at klager måtte vente 60 minutter i kø før de kom gjennom på telefon til Norwegian. Klager har også opplyst at flere andre passasjerer ikke rakk flyet. Norwegian har ikke kommentert dette, eller fremlagt noen dokumentasjon som eventuelt viser at dette ikke er riktig.

Nemnda er etter dette ikke overbevist om at klager selv må anses ansvarlig for at han ikke rakk flyvningen. Norwegian har ikke godtgjort at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen, totalt 1 250 euro for reisefølget.

Klager har videre opplyst at han fikk beskjed fra Norwegian at han kunne kreve refundert sine taxiutgifter fra flyplassen og hjem. Dette er heller ikke kommentert av Norwegian. Nemnda mener at Norwegian må dekke klagers utgifter til taxi med kroner 3 123.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager og hans reisefølge med 1 250 euro, samt kroner 3 123 i taxiutgifter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)