

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til taxi ved forsinket ankomst.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01933

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1505 fra Praha (PRG) til Oslo lufthavn (OSL) 3. juni 2018. Flyvningen hadde planlagt ankomsttid kl. 23.55. Flyvningen ble forsinket og ankom Oslo kl. 02.45 om natten.

Da klager ble informert om forsinkelsen kontaktet han Norwegians kundeservice på chat. Han måtte på jobb neste morgen kl. 04.30. Via chat ble klager informert om at Norwegian ville dekke taxiutgiftene hans dersom det ikke var tilgjengelig offentlig transport. Klager viser til fremlagte rutetider fra Oslo lufthavn, og har fremsatt krav om refusjon av kroner 1 969 for utgifter til taxi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til taxi ved sen ankomst til Oslo. Han har anført at det ikke var tilgjengelig offentlig transport på ankomsttidspunktet, og tok derfor taxi til Oslo.

Norwegians flyvning DY1505 ble forsinket med to timer og 47 minutter ved ankomst til Oslo. Utgifter til transport etter ankomst er en påregnelig utgift for de fleste passasjerer. Norwegian anfører imidlertid at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt ved å ta taxi fra Oslo lufthavn til Oslo sentrum. Det var klagers valg å ta taxi, selv om dette medfører høyere kostnad. Det gikk buss fra Oslo lufthavn hver time etter midnatt, og det vises i denne forbindelse til fremlagt tidtabell.

I tillegg har det ikke blitt skriftlig dokumentert at passasjerer hadde en særavtale med Norwegian, da det ikke er gjort noen notater i klagers booking. Norwegian avviser derfor at en slik særavtale har blitt inngått med passasjerer.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY1505 ble forsinket med to timer og 47 minutter, og ankom etter det opplyste Gardermoen kl. 02:45. Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til taxi ved sen ankomst til Oslo.

Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nummer 1. 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 ikke forklart nærmere hva som var årsaken til at flyet ble forsinket.

Når passasjerene ankommer på dette tidspunktet av døgnet, kan det ikke forventes at de skal vente på tilgjengelig offentlig transport. Informasjonen om at det skal gå buss fra Gardermoen en gang i timen hele natten er ikke lett tilgjengelig. Klager har fremlagt en chat der det fremgår at Norwegian vanligvis dekker utgifter til taxi når det ikke er tilgjengelig offentlig transport. Nemnda mener at Norwegian må dekke klagers utgifter til taxi på kroner 1 969, med fratrekk av utgifter til flytog på kroner 190 som klager uansett ville hatt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klagers taxiutgifter fratrullet utgifter til flytog.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)