

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

071/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers barn skulle reise fra Haugesund til Oslo 18. desember 2010 med DY193 kl. 08:30, og videre til Trondheim samme dag med Norwegian.

Flyet fra Haugesund til Oslo med forsinket med over 7 timer grunnet «terror alarm» på Haugesund Lufthavn.

Barna ble booket om flere ganger, og fikk til slutt plass på et fly kl. 14:30.

Klager ble forsikret om at bagasjen ville bli sendt direkte til Trondheim slik at barna slapp å sjekke den inn på nytt på Gardermoen.

Ved ankomst Gardermoen viste det seg at barna likevel måtte hente bagasjen og sjekke den inn på nytt. Som følge av dette mistet de siste fly fra Gardermoen til Trondheim som gikk kl. 17:30.

Da barna ikke hadde gjennomgående billett, fikk de ikke dekket hotellovernatting eller kost.

Klager krever erstattet kost- og hotellutgifter samt kompensasjon for tort og svie.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY193 ble forsinket med 7 timer og 38 minutter som følge av et funn av en mistenkelig gjenstand på Haugesund Lufthavn. Dette var en hendelse utenfor Norwegians kontroll, og kan defineres som «force majeure».

Norwegian beklager dersom det har oppstått misforståelse mellom klager og Norwegians representant. I og med at reisen var delt i Oslo, kunne bagasjen ikke sendes hele veien til Trondheim. Det vises til Norwegians regler og vilkår.

I utgangspunktet hadde klager bestilt billettene med for kort transittid i Oslo. Til tross for dette har Norwegian booket om billettene kostnadsfritt 3 ganger grunnet forsinkelsen fra Haugesund.

Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, og Norwegian kan på grunnlag av dette ikke etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at flyplassen var stengt pga funn av en mistenkelig gjenstand. Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda kan heller ikke se at Norwegians håndtering av situasjonen gir rett til erstatning.

Klagers barn hadde to separate bestillinger: Haugesund-Oslo og Oslo-Trondheim. Det forelå således to individuelle reiser, og bagasjen kan i et slikt tilfelle ikke sjekkes inn hele veien.

Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner det ikke sannsynlig at Norwegians personale har samtykket i en ordning som bryter med billettstrukturen uten at dette skulle fremkomme noe steder.

I den foreliggende situasjon plikter ikke Norwegian å omrute klagerne fra Oslo-Trondheim. Norwegian plikter heller ikke å tilby overnatting eller mat/forfriskninger.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.