

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av taxi-utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

553/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av taxi-utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Barcelona til Oslo den 5. juli 2013 med DY1743. Avgangen ble så forsinket at siste offentlige transport til Drammen da var gått. Klager og flere andre passasjerer ble lovet at de ville få dekket drosje til hjemsted. I ettertid benekter selskapet dette.

Klager mener forsinkelsen oppstod som følge av interne feil og mangler i forbindelse med ombordstigningen i Barcelona.

Klager krever refusjon av drosjeutgift Gardermoen - Drammen, kroner 4 474.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1743 ankom Gardermoen 65 minutter forsinket grunnet problemer på flyplassen i Barcelona. Avgangen ble operert av en ny flytype, 787 Dreamliner, men Norwegian forventer likevel at flyplassene er i stand til å håndtere lasting av bagasje og passasjerer uten forsinkelse på grunn av manglende erfaring, kompetanse eller utstyr.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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 har vært mulig for dem.

En hendelse som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet.

Når man reiser med fly kan forsinkelser oppstå. Dette må passasjerene ta med i beregningen når de planlegger videre transport fra flyplassen. Norwegian mener at klager i dette tilfellet har beregnet for kort tid i mellom landing og videre transport.

Norwegians ansatte om bord har klare instruksjoner i slike tilfeller om ikke å love erstatning til passasjerene. De skal i stedet henvise til billettkontor som kan informere om passasjerenes rettigheter. Norwegian mener det er svært usannsynlig at en av deres ansatte skal ha gitt muntlig beskjed om at klager ville få refundert drosjeutgifter.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at ankom Gardermoen 65 minutter forsinket. Klager har opplyst at det i tillegg oppstod forsinkelser på Gardermoen med å feste «landgangen» og at bagasjeutleveringen var forsinket med ca. 50 minutter.

Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager rakk som følge av forsinkelsen ikke flytoget til Drammen. Han ble påført utgifter til alternativ transport.

Fraktfører (Norwegian) er i henhold til luftfartsloven § 10-20 /Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler for å unngå forsinkelsen og tapet.

Norwegian har anført at klager har beregnet for kort tid mellom landing og videre transport. Anførselen er ikke videre underbygget, og nemnda kan ikke se at den kan føre frem.

Det står påstand mot påstand om personalet om bord sa at klager kunne ta taxi til Drammen hvis det ikke gikk tog. Klager har gitt en detaljert forklaring om hendelsesforløpet. Dette er bekreftet av klagers medreisende. Klager har spørsmålstilt om Norwegian har vært i kontakt med de ansatte i flyet. Klager har videre anført at regningen for ham privat er svært høy og at han aldri hadde valgt å ta taxi hvis ikke en av Norwegians ansatte hadde sagt at det var noe de skulle gjøre. Norwegian har på sin side anført at de ansatte har en klar instruks om ikke å innvilge refusjon i et slikt tilfelle, og at det er meget usannsynlig at dette løftet har kommet fra en av de ansatte om bord.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det forholder seg slik klager anfører, og anbefaler at Norwegian erstatter drosjeutgiftene med kr 4.474. Til fradrag går utgifter klager ville hatt med flytoget.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 4.474. Til fradrag går utgifter klager ville hatt med flytoget.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes 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.