

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotell- og matutgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00790

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Las Palmas til Trondheim med Norwegian, med avgang fra Las Palmas kl. 09.30 den 25. februar 2020, mellomlanding i Stockholm og Oslo og planlagt ankomst i Trondheim kl. 21.30 samme dag. Som følge av at den første flyvningen fra Las Palmas til Stockholm, D85902, ble forsinket, mistet klager flyvningene videre, og han ble omrutet til nye flyvninger til Trondheim.

Klager anfører at han ankom Trondheim én time og 45 minutter forsinket. Den innsjekkede bagasjen hans kom imidlertid ikke frem samtidig. Klager anfører at den først ankom Trondheim lufthavn i 17-tiden dagen etter. Klager valgte å ta inn på hotell i nærheten for å vente på bagasjen i stedet for å dra hjem i mellomtiden. Klager anfører at han bor 160 km unna Værnes og at det ville kostet langt mer i drivstoffkostnader å kjøre frem og tilbake.

Klager rever refusjon av 1578,44 kroner i hotellutgifter og 130,69 kroner i matutgifter mens han ventet på bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forstår det slik at klager ønsker standarderstatning for forsinket reise fra Las Palmas til Trondheim den 25. februar 2020, samt refundert utgifter til hotell og mat etter ankomst, da han valgte å bo på hotell nær flyplassen for å vente på sin forsinkede bagasje.

Klager skulle opprinnelig reise fra Las Palmas til Stockholm med D85902, så videre fra Stockholm til Oslo med DY4119, og til slutt fra Oslo til Trondheim med DY770, med ankomst i Trondheim kl. 20.30.

D85902 ble imidlertid noe forsinket grunnet den siste tidens sandstorm på Kanariøyene, noe som igjen førte til at klagers reiserute ble forskjøvet. Imidlertid klarte Norwegian å booke klager om til DY776 fra Oslo til Trondheim, med ankomst kl. 21.41, slik at han bare ble én time og 11 minutter forsinket.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) er flyselskapene unntatt plikten til å utbetale kompensasjon hvis forsinkelsen er på under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

I dette tilfellet var forsinkelsen på under tre timer, og klager har derfor ikke rett på standarderstatning. Videre forstår Norwegian det slik at klagers bagasje dessverre ble forsinket. Han krever derfor refusjon av utgifter til hotell og mat etter ankomst, da han valgte å bo på hotell ved siden av flyplassen for å vente på den forsinkede bagasjen i stedet for å dra hjem.

Dette fremstår noe merkelig, da bagasje blir levert hjem til kunden dersom den beklageligvis er blitt forsinket.

Det fremkommer tydelig på Norwegians hjemmeside at dersom kundens bagasje blir forsinket, vil Norwegian ta kontakt for å avtale levering når bagasjen blir funnet. At klager her valgte å bo på hotell etter ankomst på bestemmelsesstedet kan ikke klandres Norwegian. Norwegian kan ikke se at det i dette tilfellet er inngått annen spesiell avtale om at Norwegian ba kunden om å oppholde seg i nærheten, ta inn på hotell eller lignende for å få tilbake bagasjen.

Norwegian kan følgelig ikke refundere klagers utgifter til hotell og mat etter ankomst på bestemmelsesstedet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen i dette tilfellet var på mindre enn tre timer, og klager har derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om refusjon av hotell- og matutgifter mens han ventet på den forsinkede bagasjen sin. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av reisegods, med mindre fraktfører godtgjør at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet er blitt tatt, eller at dette ikke har vært mulig. Samtidig har passasjerens også en tapsbegrensningsplikt. Norwegian har vist til at dersom passasjerens bagasje blir forsinket, blir vedkommende kontaktet for å avtale levering så snart bagasjen blir funnet. Bagasjen blir da sendt hjem til klager. Nemnda mener derfor at klager selv må bære utgiftene til hotell og mat.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)