

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04385

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY363 fra Harstad/Narvik (EVE) til Oslo lufthavn (OSL) 21. oktober 2018 kl. 14.05. Flyvningen ble forsinket med cirka ni timer, og klager ankom Oslo cirka kl. 01.30.

Da klager ankom Oslo lufthavn, hadde siste buss og tog gått, og han kontaktet Norwegians kundeservice på telefon for å forhøre seg om mulighetene for refusjon av taxiutgifter. Klager har vist til at Norwegians representant sa at dette ikke ville være noe problem, samt at han kunne søke om refusjon på 200 euro, siden flyet var over fem timer forsinket.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine flybilletter, samt refusjon av taxiutgifter til kroner 989.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY363 fra Harstad/Narvik til Oslo lufthavn 21. oktober 2018 ble forsinket på grunn av at en av rampene ved gaten ble blåst inn i flymaskinen. Flymaskinen fikk betydelige skader som gjorde at den ikke kunne benyttes til flyvningen,

Været ved Evenes denne dagen var preget av kraftig vind, og hele ettermiddagen var det liten kuling ved flyplassen. Allerede kl. 13.00 hadde brann- og redningsavdelingen økt sin beredskap, da vinden på dette tidspunktet var 32 knop. Etter ombordstigning økte vinden ytterligere og var oppe i 45 knop. Dette medførte at rampen som ble brukt til ombordstigning av passasjerene ble blåst inn i flymaskinen.

Passasjerene måtte forlate flyet, og skadene gjorde at det var nødvendig å hente ny flymaskin for å betjene flyvningen. Et reservefly ble hentet fra Trondheim og fløyet

tomt til Evenes. Flyvningen landet ved Oslo lufthavn kl. 01.12, ni timer og 22 minutter forsinket.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Passasjeren hevder at han i samtale med kundebehandler på telefon har blitt lovet å få dekket taxiutgifter. Det fremgår av Norwegians logger at passasjeren har snakket med en kundebehandler, hvor det ble notert "can request comp 125eur [...] foe heavy delay and for taxi". Passasjeren har altså ikke fått en lovnad, men har blitt informert om muligheten til å søke om erstatning i etterkant. Dette er i henhold til Norwegians rutiner, og kundebehandlerne har ikke adgang til å love erstatning muntlig. Norwegian har på dette grunnlag også avvist klagers krav om refusjon av taxiutgifter.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY363 fra Harstad/Narvik til Oslo lufthavn 21. oktober 2018 ble forsinket med ni timer og 22 minutter.

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).

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at en flyramppe ble blåst inn i flymaskinen grunnet kraftig vind. Det vises til fremlagt dokumentasjon, der det fremgår at vinden var oppe i 45 knop. Flyet fikk store skader, og det måtte hentes et reservefly fra Trondheim.

Nemnda mener at skadene på flyet som førte til forsinkelsen skyldtes værforholdene, og dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen. Det foreligger heller ikke ansvar på annet grunnlag.

Når det gjelder utgifter til taxi, har klager opplyst at han fikk opplyst fra kundeservice at det ikke skulle være noe problem å få refundert utgifter til taxi. Nemnda kan ikke se at den fremlagte loggen fra kundeservice tilsier noe annet. Klager ankom flyplassen kl. 01.30 etter en over ni timer lang forsinkelse, og måtte kunne gå ut fra at det var riktig at

flyselskapet ville dekke hans utgifter til taxi hjem. Til fradrag kommer utgifter til offentlig kommunikasjon på 190 kroner som ellers ville påløpt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til taxi på kroner 799. Utover dette gis klager ikke medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)