

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og annen erstatning ved forsinkelse. Klager måtte returnere til Norge som følge av glemte pass.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00285

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok (BKK) 17. januar 2018 kl. 14.05. Reisefølget bestod av to passasjerer, som hadde booket separate billetter i to ulike bestillinger.

Flyvningen fra Oslo ble først forsinket med cirka ti timer. Klager ble sendt ut av gaten for å vise pass, og deretter måtte passasjerene inn på flyet igjen for å vente om lag en time til. Etter ti timers venting var klager svært sliten, og har mest sannsynlig lagt igjen passet ved gaten. Passasjerene satt to timer på rullebanen mens Norwegian hadde problemer med flyet. Flyselskapet fikk beskjed av grensekontrollen straks etter ombordstigning at passene til klager og ektefellen lå igjen ved gaten. Grensekontrollen ga dem beskjed om at passene måtte fraktes ut i flyet til passasjerene. Norwegian bestemte seg for å ikke gjøre dette. En stund ut i flyvningen fikk de reisende beskjed om at dette kom til å gå helt fint, og at de skulle ta kontakt med ambassaden når de kom frem for utstedelse av nødpass.

Da passasjerene ankom Bangkok fikk de derimot en kontrabeskjed, og ble sendt med det samme flyet tilbake til Oslo. Klager ringte ambassaden, og de hadde blitt informert om at Norwegian hadde tilbudt seg å fly dem hjem for å hente passene, for så å fly de to klagerne ned igjen til Bangkok. Klager anfører at de ikke hadde noen annen mulighet enn å sette seg på flyet tilbake til Oslo. Hun ba om å få dette skriftlig fra ambassaden, men de hadde kun fått beskjed fra Norwegian pr. telefon. Da klager ankom Norge var kl. 23.00 og ingen steder var åpne. De måtte ta inn på hotell og reise tilbake til Oslo lufthavn neste dag. Der fikk de beskjed om at saken stod "ord mot ord", og de måtte kjøpe nye billetter til Bangkok med Thai Airways til kroner 11 597 for to passasjerer.

Klager skulle vært fremme i Bangkok torsdag, men var ikke fremme før lørdag. De måtte reise tur/retur Bangkok en ekstra gang, noe som var en stor fysisk påkjenning. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer som følge av forsinkelsen på DY7201. Klager har også fremsatt krav om ulempeerstatning for hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager la igjen sine pass ved ombordstigning på Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 17. januar 2018. Klager har anført at Norwegian straks fikk beskjed om at passene lå igjen ved gate, og at grensekontrollen hadde gitt beskjed til flyet om at passene måtte fraktes om bord til passasjerene.

Det foreligger ingen rapporter som kan bekrefte når Norwegian oppdaget at passene lå ved gaten, og eventuelt hva slags utfordringer det kunne medført om dette ble ordnet på stedet. Det er strenge sikkerhetskrav når det gjelder å ta passasjerer av flyet og ut på rullebanen utenfor gitte tider, og konsekvensen av dette kunne blitt en ytterligere forsinkelse. Å forsinke en flyvning kan ha store konsekvenser for videre trafikk. Flyet mister sin opprinnelige avgangstid, og vi bli tildelt en ny avgangstid av eksterne flyveledere. Dette kan være flere timer frem i tid og vil ha store konsekvenser for andre passasjerer, besetningen og lignede.

Klager ble sendt tilbake med samme flymaskin som skulle vende tilbake til Oslo som følge at klager manglet identifikasjon ved innreise til Thailand. Klager kjøpte senere billetter med Thai Airways for å komme seg tilbake til Bangkok. Det er passasjerens eget ansvar å passe på egne eiendeler, samt å ha den nødvendige identifikasjon som kreves ved ankomstdestinasjonen, og passasjerer er nærmest til å bære avvik fra dette.

Norwegian har utbetalt standardkompensasjon på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro til klager, men har avvist passasjerenes ytterligere krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager er tilkjent standarderstatning.

Når det gjelder utgifter til mat, mener nemnda at en matkupong på 150 kroner er for lite for en ti timers forsinkelse. Nemnda mener at det etter forholdene er rimelig at klager får dekket sine dokumenterte utgifter til mat på kroner 576.

I forbindelse med de gjenglemte passene og den etterfølgende historikken, kan nemnda ikke se at vedtak kan fattes på forsvarlig vis ved skriftlig behandling. Det er for eksempel uklart på hvilket tidspunkt Norwegian fikk beskjed om at passene var gjenglemte. Nemnda mener at denne del av saken må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2

bokstav c og d, da saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler kroner 576 til klager i utgifter til mat i ventetiden. For øvrig avvises saken.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)