

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av taxiutgifter m.v.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

45/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av taxiutgifter m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone reiste 9. januar 2010 kl 09.00 med DY234 fra Gardermoen.

Da flyet skulle lande på Evenes, fikk de reisende beskjed om at flyet måtte fortsette til Bardufoss for å lande der.

På Bardufoss fikk de omsider beskjed om at det ville komme busser og frakte dem til Evenes. Først kl 14.30 kom klagerne seg på bussen til Evenes. Ca kl 16.30 var klagerne i Bjerkvik, og av bussjåføren fikk passasjerene beskjed om at de som skulle til Narvik skulle gå av der, og at det ville bli ordnet med skyss til Narvik. Klagerne gikk ut fra at denne beskjeden kom fra Norwegian som var ansvarlig for transporten.

Etter å ha ventet ca en halv time, uten at de fikk noen beskjed, prøvde klagerne å ringe Norwegian. Det eneste de hørte derfra var «Vi skal hjelpe deg - Vi skal hjelpe deg» - uten at klagerne fikk kontakt med noen der.

Kl 17.30 orket ikke klagerne å sitte i det uvisse, og de tok taxi hjem til Narvik. Taxiregningen på kr 750 krever klagerne blir dekket av Norwegian.

Forsinkelsen varte i 4-5 timer uten at klagerne ble tilbudt verken «vått eller tørt».

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY234 9. januar 2010 fra Oslo til Evenes måtte dessverre omdirigeres til Bardufoss pga kraftig vind og glatt rullebane på Evenes. Norwegian satt opp busser for å frakte passasjerene til endelig bestemmelsessted i henhold til kontrakten mellom Norwegian og passasjerene.

Norwegian har ikke kjennskap til at det ble gitt mulighet til å gå av bussen i Bjerkvik for så å bli fraktet til Narvik.

Informasjonen om en slik mulighet ble ikke gitt av Norwegian, og Norwegian kan dessverre ikke ta ansvar for informasjon som ble gitt av sjåføren til passasjerene. Sjåførens instruks var å frakte passasjerene til Evenes.

Norwegian har oppfylt sin del av avtalen ved å tilby alternativ transport fra Bardufoss til Evenes. På bakgrunn av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagerne krav om refusjon av taxiutgifter fra Bjerkvik til bosted.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fly måtte omdirigeres til Bardufoss pga vanskelige landingsforhold på Evenes.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at Norwegian i et slikt tilfelle plikter å frakte passasjerene til Evenes. Dette ble søkt gjennomført ved at det ble satt opp buss fra Bardufoss til Evenes. Busstransporten førte til at passasjerene ble forsinket i flere timer. Norwegian plikter i et slikt tilfelle å tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 9. Det ble ikke gjort. Flertallet anbefaler at Norwegian dekker klagerne eventuelle, dokumenterte utgifter til mat i ventetiden. Dersom klagerne ikke har kvitteringer, anbefaler flertallet at Norwegian utbetaler kr 150 per person.

Klagerne har opplyst at bussen var i Bjerkvik ca kl 16.20, og at passasjerene fikk beskjed av bussjåføren om at de som skulle til Narvik skulle gå av der, og at det ville bli ordnet med skyss til Narvik. Norwegian har ikke bestridt dette. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Flertallet viser i denne forbindelse også til kopi av artikkel i «Fremover» 11. januar 2010.

Klagerne har opplyst at de ikke fikk kontakt med Norwegian på angitt telefonnummer. Norwegian har ikke kommentert dette, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn.

Flertallet er i utgangspunktet enig med Norwegian i at deres forpliktelse er å bringe passasjerene til Evenes, og at denne forpliktelsen er oppfylt ved å tilby klagerne busstransport mellom Bardufoss og Evenes. Situasjonen forvanskes imidlertid ved at bussjåføren i Bjerkvik ba passasjerene som skulle til Narvik om å gå av i Bjerkvik, og at de senere ville bli transportert til Narvik. Passasjerene måtte kunne gå ut fra at de fortsatt var i Norwegians «varetekt», og at beskjed fra sjåføren var det samme som beskjed fra Norwegian. Etter flertallets vurdering måtte passasjerene etter dette kunne gå ut fra at Norwegian ville frakte dem til Narvik.

Det tok i følge avisartikkelen tre timer før det ble satt opp transport fra Bjerkvik til Narvik. Klagerne ventet i en time uten at de fikk noen informasjon fra Norwegian. Klagerne forsøkte å få kontakt med Norwegian uten hell.

Flertallet har forståelse for at klagerne i den foreliggende situasjon tok taxi til Narvik. Flertallet anbefaler at regningen dekkes av Norwegian.

Nemndas mindretall, bransjens representanter, har et annet syn på saken og viser til Norwegian`s tilsvar hvor det fremgår at de arrangerte bakketransport fra Bardufoss Lufthavn - til Evenes Lufthavn- klagers bestemmelsessted. Norwegian har ikke arrangert noe annet.

I følge avis artikkelen det vises til fremgår det: « Passasjerene fikk buss fra Bardufoss til Bjerkvik. Der sa sjåføren at han skulle videre til Evenes, og at de kunne vente i Bjerkvik til han kom tilbake. Det tok tre timer. Flere passasjer valgte derfor å ta taxi til Narvik».

Mindretallet finner det sannsynlig at det var fordel for klager å gå av i Bjerkvik fremfor å bli med bussen videre til Evenes Lufthavn, for så å kjøre buss tilbake til Bjerkvik, for så å reise videre til Narvik. Ved avstigning i Bjerkvik var klager vitende om at bussen skulle til Evenes før den kom tilbake jmr. avis artikkelen, og som i henhold til artikkelen skulle ta tre timer. Fremfor å bli med bussen til Evenes Lufthavn dit klager skulle i henhold til sin flybillett - eller å vente på at bussen kom tilbake til Bjerkvik, valgte klager å ta taxi til Narvik. Mindretallet kan ikke se at Norwegian har noe med dette å gjøre. Mindretallet mener derfor at utlegg til taxi ikke skal dekkes av Norweigan.

Klager har ikke angitt å ha pådratt seg noen utlegg til mat og drikke, men skriver at mat og drikke ikke ble tilbudt. Mindretallet finner det derfor verken dokumentert med kvittering eller sannsynliggjort at klager har hatt noen utlegg, og er uenig med flertallet i at klager og ektefelle skal tilbys totalt kr 300.

Mindretallet kan heller ikke se noen hjemmel for dekning av mat og drikke i dette tilfelle. Artikkel 6.regulerer ansvar om forpleining fra avgangs flyplass som her var Oslo.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers dokumenterte utgifter til mat, alternativt kr 150 per person, samt at Norwegian erstatter klagerens utgifter til taxi med kr 750.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge AS.

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.