

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tapte flybilletter som følge av forsinkelse. Mistet videreforbindelse med annet selskap.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04937

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY757 fra Trondheim til Oslo og deretter med DY940 fra Oslo til København den 10. oktober 2019. Klager hadde kjøpt billetter videre fra København til Ibiza via Barcelona med Vueling. Flyvningen DY757 hadde opprinnelig ankomsttid 12.50 i Oslo, og flyvningen DY940 videre til København skulle gå kl. 13.55. Som følge av forsinkelse med DY757, mistet klager og medpassasjeren flyvningen DY940. De klarte ikke å finne en alternativ måte å komme seg til København på i tide for flyvningen videre med Vueling, som hadde avgang kl. 17.10 fra København.

Klager krever refusjon av billettene til Ibiza som de ikke fikk brukt som følge av forsinkelsen med DY757, pålydende 1237,96 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY757 var én time og 27 minutter forsinket ved ankomst på Oslo lufthavn. Grunnet forsinkelsen mistet passasjeren flyvningen DY940 videre fra Oslo til København, som hadde planlagt avgang kl. 13.55. Klager ble da booket om til neste avgang, D83226, med avgang kl. 15.55. Passasjeren valgte å ikke reise med denne flyvningen og har fått billetten refundert. Den totale forsinkelsen ved ankomst i København ville ha vært to timer og to minutter.

Klager krever refusjon av flybilletter fra København til Ibiza via Barcelona, pålydende 1237,96 euro. Det påpekes at dette var en uoffisiell forbindelse og ikke en del av en sammenhengende reise med Norwegian-flyvningene. Reisen var bestilt i en separat bestilling og inngikk ikke i samme reservasjonsbekreftelse som Norwegian-flyvningene.

Det vises til EU-forordning 261/04 artikkel 2(h): «'final destination' means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting

flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected;»

I dette tilfellet var endelig destinasjon København, da dette er destinasjonen som er oppført på klagers kontrakt med Norwegian og i reservasjonsbekreftelsen.

På bakgrunn av dette anser ikke Norwegian at selskapet er ansvarlig for å refundere påløpte utgifter eller ubrukte billetter fra København til noen annen destinasjon. Det vises til konklusjonen til AESA (Spanish National Enforcement Body) i sakene 009235-17 og 012483-17, hvor de fastslo at flyvninger som er del av andre bestillinger, med andre selskaper, vil være del av en annen transportkontrakt. Intet flyselskap skal forpliktes til å ta på seg ansvaret for tap av eventuelle flyvninger med andre selskaper grunnet forsinkelse/kansellering i slike tilfeller, da dette er forskjellige kontrakter. Passasjerene må selv sørge for å ha god nok tid ved uoffisielle forbindelser for å sikre at mulige forstyrrelser ikke bidrar til at de mister flyvninger videre.

I tillegg til dette vises det til Norwegians generelle befordringsvilkår artikkel 11.4: «Vi tar ikke ansvar for videreforbindelser, men mindre du har kjøpt en gjennomgående reise innenfor vårt rutenett, eller vi er ansvarlige for kansellering eller forsinkelse. I det tilfelle at vi er ansvarlig for tapt videreforbindelse, vil vi gi bistand i henhold til punkt 11.2.». Alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtatt Norwegians befordringsvilkår før de utfører kjøp på Norwegians nettsider.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian anses ansvarlig for disse kostnadene.

Klager har fått sine ubrukte Norwegian-billetter refundert i henhold til EU-forordning 261/04 artikkel 8.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim til Oslo ble én time og 27 minutter forsinket, noe som gjorde at klager og medpassasjerene mistet videreforbindelsen til København. De ble tilbudt omruting med en senere avgang, men ville likevel ikke rekke videreforbindelsen med annet selskap fra København til Ibiza.

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).

Klager hadde ikke gjennomgående billett til Ibiza, og det er derfor København som skal regnes som endelig bestemmelsessted i henhold til forordningen. Nemnda legger til grunn at med omrutingen ville klager ha ankommet litt i overkant av to timer forsinket i København, slik at klager ikke har rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager ble påført utgifter til nye billetter på grunn av forsinkelsen med Norwegian. Spørsmålet er om klager kan kreve erstattet utgiftene sine på annet grunnlag. Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningens artikkel 12 nr. 1. Den sentrale internrettslige bestemmelsen om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20.:

«Fraktføreren er 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.»

Årsaken til forsinkelsen er opplyst å være en mulig teknisk feil. Nemnda kan ikke se at Norwegian har dokumentert at selskapet tok alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Nemnda mener derfor at det er erstatningsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20.

Nemnda bemerker at i henhold til Norwegians retningslinjer anbefales passasjerer uten gjennomgående billett må beregne minst 120 minutter mellom flyvningene dersom de reiser med Norwegian. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde beregnet over to timers transittid i København, og at dette må anses tilstrekkelig.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers tap av billetter med annet selskap fra København til Ibiza, pålydende 1237,96 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers tapte flybilletter med 1237,96 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)