

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og togbilletter ved forsinkelse.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00838

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D541 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL), og videre med DY366 til Harstad/Narvik 1. juli 2016. Flyvningen fra Stavanger hadde avgangstid kl. 16.45, og flyvningen fra Oslo kl. 17.55.

På flyplassen i Stavanger ble klager informert om at flyvningen ble forsinket. Han valgte å kjøpe nye flybilletter med SAS fra Oslo til Harstad/Narvik med avreise kl. 20.05. Disse billettene kostet 1 999 kroner. Flyvningen fra Stavanger ble ytterligere forsinket, og klager innså at han ikke ville rekke den nye SAS-flyvningen fra Oslo. Han fikk booket om billetten med SAS, men måtte betale kroner 249 for ny billett og kroner 600 i endringsgebyr. Klager ble booket om til en flyvning neste dag, slik at han også pådro seg kostnader for togtransport til Oslo sentrum på kroner 360.

Klager har fått refundert Norwegian-billetten fra Oslo til Harstad/Narvik på kroner 699, samt mellomlegget mellom SAS-billetten og Norwegian billetten, kroner 1 225. Klager har fremsatt krav om refusjon av ombookingskostnadene med SAS på kroner 849 og dekning av flytogbilletter på kroner 360.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY541 fra Stavanger til Oslo 1. juli 2016 ble forsinket med to timer og 44 minutter. Klager ble tilbudt omruting eller refusjon av sin billett videre fra Oslo til Harstad/Narvik, og valgte refusjon. Dette medførte at befordringsavtalen mellom klager og flyselskapet ble terminert. Norwegian hefter derfor i utgangspunktet kun for klagers reise fra Stavanger til Oslo.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med SAS, men at billetten var bestilt med så liten margin at han ikke tålte en ytterligere forsinkelse på snaue ti minutter. Den reisende er

selv nærmest til å bære risikoen for å beregne god nok tid, og Norwegian kan følgelig ikke lastes for dette.

Klager har fått refundert mellomlegget mellom den refunderte Norwegian-billetten og ny billett med SAS fra Oslo til Harstad/Narvik. Norwegian avviser klagers resterende krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D541 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) den 1. juli 2016 ble forsinket med to timer og 44 minutter. Klager rakk dermed ikke sin videreforbindelse til Evenes.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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 bestilt gjennomgående reise, da reisen fra Stavanger til Oslo og fra Oslo til Harstad/Narvik hadde forskjellige bookingreferanser. Klagers endelige destinasjon ved den første flyvningen var derfor i dette tilfellet Oslo. Forsinkelsen var under tre timer, og klager har ikke krav på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Dette har klager heller ikke krevd.

Flyvningen fra Stavanger til Oslo hadde opprinnelig planlagt ankomsttid kl. 17.35. Det er opplyst at flyvningen deretter ble utsatt til kl. 17.55. Klager har opplyst at hans opprinnelige billetter fra Oslo til Evenes hadde avgang kl. 17.55. Klager kjøpte nye billetter til Evenes med SAS samme kveld med avgang kl. 20.05. Ti minutter før forsinket avgang ble flyet fra Stavanger ytterligere forsinket til kl. 19.30, slik at klager heller ikke rakk sin nye SAS-flyvning. Han måtte derfor kjøpe ny billett neste dag.

Klager krevde i utgangspunktet refusjon av sine Norwegian-billetter til Evenes. Norwegian har refundert billetten, og har i tillegg dekket klagers mellomlegg til ny SAS-billett til Evenes samme dag, til sammen kroner 1 225.

Klager har også krevd dekket utgifter til ombookingskostnader for ny flyvning med SAS neste dag på kroner 849 og dekning av flytogbilletter på kroner 360.

Klager hadde som nevnt bestilt separate billetter. Klager må selv kunne lastes for å ha bestilt separate billetter med kun 20 minutters transittid på Oslo lufthavn. Det fremgår også av billettene at klager hadde bestilt bagasje, som ikke kan sjekkes inn hele veien når billettene er bestilt i to separate bestillinger.

Nemnda er enige med flyselskapet i at klager er nærmest å bære risikoen for å beregne god nok tid på flyplassen når han har kjøpt nye billetter med et annet selskap. At en ytterligere forsinkelse medførte at klager ikke rakk sin nye SAS-flyvning, kan ikke Norwegian lastes for.

Nemnda legger derfor til grunn at klager ikke har krav på erstatning eller refusjon på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)