

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader til nye flybilletter og billeie grunnet forsinkelse.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00533

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) med DY641 og videre til Billund (BLL) med DY998 16. desember 2016. Flyvningen fra Oslo til Bergen ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Billund.

DY641 landet kl. 18.45 på Oslo Lufthavn, og i henhold til Norwegians fremlagte logg hadde ikke DY998 forlatt gaten da DY641 landet. Klager kjøpte nye billetter med SAS' forsinkede flyvning SK1475 med avgang 16. desember, og passasjerene ankom København kl. 22.55. Vedlagt kvittering viser at klager kjøpte billett med SK1461 17. desember, men dette er feilaktig. Dette kan også bevises, da fakturaen fra Enterprise viser at bil ble utlevert i København 16. desember kl. 23.05.

Norwegians eneste tilbud var å fly DY998 et døgn senere. Begge passasjerer hadde forretningsmøter neste dag fra kl. 08.30 og utover, og kunne derfor ikke vente i Oslo.

Klager krever på ovennevnte grunnlag refusjon av nye flybilletter til København kroner 5 298 og refusjon av 3 224,55 danske kroner for utgifter til billeie og drivstoff.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY641 fra Bergen til Oslo lufthavn 16. desember 2016 ble forsinket med 40 minutter. Forsinkelsen skyldtes restriksjoner ved Oslo lufthavn grunnet dårlige værforhold, herunder «freezing fog». All trafikk inn og ut av Oslo lufthavn ble satt i system og regulert etter værforholdene. Dette gjaldt særlig fly som skulle lande, da sikten var dårlig. Tilstanden påvirket alle flyselskap.

Forsinkelsen medførte at passasjerene ikke rakk sin videreforbindelse med DY998 fra Oslo lufthavn til Billund samme kveld. Klager anfører at flyet ikke ble holdt igjen.

Norwegian anfører at flyselskapet ikke har mulighet til å holde igjen et fly, da dette vil få konsekvenser for resten av ruteprogrammet og andre passasjerer.

Klager anfører med riktighet at selskapet ikke kunne tilby de reisende ny avgang til Billund samme kveld, hverken med Norwegian eller andre flyselskaper. Norwegian ville i så fall tilbudt klager forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager og hans reisefølge valgte i stedet å kjøpe billetter med SAS fra Oslo til København 17. desember, og krever at Norwegian skal erstatte deres utgifter til nye flybilletter og bilette.

Norwegian vil alltid forsøke omruting med eget selskap først. I de tilfeller hvor omruting med eget selskap kan tilbys, vil passasjerer få tilbud om dette. Passasjerer har imidlertid ingen plikt til å akseptere tilbudet, og ved avslag vil passasjerer ha krav på full refusjon av sin ubenyttede billett. I slike tilfeller må passasjerer være forberedt på å dekke påfølgende kostnader selv, og avtaleforholdet med Norwegian vil ikke lenger være gjeldende.

Norwegian kunne ikke tilby omruting til Billund hverken 16. eller 17. desember, men tilbød klager omruting til København 17. desember. Klager kjøpte allikevel nye billetter med SAS, og Norwegian anfører at klager pådro seg en ekstra og unødvendig kostnad, da Norwegian ga klager et tilsvarende tilbud. Selskapet hevder at passasjerene derfor må bære den økonomiske byrden selv.

Selskapet kan ikke se at det foreligger bevis på at det er inngått avtale om dekning av flybilletter og leiebilutgifter med Norwegian. Selskapet anser at klager har brutt sin kontrakt med Norwegian ved å ikke ta imot tilbud om omruting.

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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, jf. Montrealkonvensjonen art. 19 og luftfartsloven § 10-20.

Flyselskapene er unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen).

Forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold. Dette faller inn under ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll og innflytelse. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av ekstraavgifter, samt eventuelle krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

DY635 fra Bergen til Oslo 16. desember 2015 ble forsinket med en time og 20 minutter grunnet restriksjoner i luftrommet. Dette førte til at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse til Billund samme kveld.

Klagerne har påpekt at de kjøpte flybilletter med SAS med avgang samme aften (SK1475), mens den fremlagte kvitteringen viser flyvning dagen etter med SK146. Klagerne har også fremlagt kvittering fra bilutleiefirma i København med utleiedato 16. desember kl. 23.05.

Nemnda mener at tilbudet om omruting til Billund dagen etter, etter omstendighetene ikke tilfredsstillende vilkåret "snarest mulig". Flyselskapet plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Det må foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt.

Nemnda mener at det ikke er dokumentert at klagerne ble tilbudt en tilfredsstillende omruting. Det anbefales at Norwegian dekker klagerens merknader for alternativ transport, med fratrekk for refusjon av ubenyttede flybilletter og 50 prosent av kostnader til leiebil.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kostnader til alternativ transport med fratrekk av refusjon av ubenyttede flybilletter og 50 prosent av kostnader til leiebil.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)