

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett grunnet mistet videreforbindelse som følge av forsinkelse.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2022-00242

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flybillett med Norwegian fra Oslo til Wien t/r for reise 27. desember 2021 - 3. januar 2022. Klager skulle videre til Trondheim på returen og bestilte en separat billett fra Gardermoen til Trondheim med avgang kl 17.50. Klager hadde da 1 time og fem minutter til flybytte på Gardermoen. Neste fly gikk ikke fra Gardermoen til Trondheim før kl 20.40.

Før reisen ble bestilt ringte klager til Norwegian for å forsikre seg om at det ikke var noe problem å booke om billetten ved eventuelle forsinkelser. Klager la frem sitt forslag til bestilling, og det ble bekreftet av personen klager snakket med at det ikke var noe problem å booke om ved eventuelle uregelmessigheter.

DY1633 fra Wien til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Trondheim. Klager fikk ingen hjelp til ombooking, og måtte kjøpe ny billett til kroner 448.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians fraskrivelse av ansvar i ettertid.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettside må man krysse av for å ha lest og forstått flyselskapets regler og vilkår.

Norwegian dekker rimelige utgifter dersom det oppstår uregelmessigheter som fører til tapt videreforbindelse. Dette gjelder ikke dersom passasjerer har separate bestillinger. Dersom man reiser på separate bestillinger med Norwegian må man beregne minst 120 minutter transfertid mellom flyvningene.

Ovennevnte kommer tydelig frem av Norwegians regler og vilkår.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerk

I henhold til luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelsen ved lufttransport av passasjerer, men mindre de godtgjør at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at årsaken til at klager ikke rekker videreforbindingen fra Oslo er at klager har kjøpt separate billetter og beregnet for kort transfertid. Det kommer tydelig frem på Norwegians hjemmeside at dersom du reiser på separate billetter med Norwegian må du beregne minst 120 minutter til flybytte. Klager hadde i dette tilfellet bestilt separate billetter med en transfertid på 65 minutter.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager med stor sannsynlighet ville ha rukket videreforbindingen dersom forsinkelsen ikke hadde funnet sted. Ettersom Norwegian ikke har redegjort for årsaken til forsinkelsen, har de ikke godtgjort at har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Etter mindretallets syn er informasjon om transfertid vanskelig tilgjengelig på Norwegians hjemmeside, og informasjonen fremstår som en anbefaling og ikke et vilkår. Mindretallet mener derfor at Norwegian er ansvarlig for klagers tap etter luftfartsloven § 10-20.

Klager hevder at han ringte til Norwegians kundesenter før han bestilte for å forsikre seg om at det ikke var noe problem å booke om billetten ved eventuelle forsinkelser. Klager hevder at han i samtalen fikk bekreftet at det ikke var noe problem å booke om ved eventuelle uregelmessigheter. Norwegian har forklart at dette beror på en misforståelse, da dette kun gjelder dersom man bestiller gjennomgående billetter. Det er ikke mulig for nemnda å fastlegge hva som ble sagt i samtalen, og denne anførselen egner seg derfor ikke til behandling i nemnda. Anførselen avvises i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Joachim Sponheim (SAS)