

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av taxiutgifter. Forsinket ankomst på Gardermoen.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00701

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY779 fra Trondheim til Oslo den 23. februar 2020. Flyet skulle ha gått fra Trondheim kl. 21.45 og ha ankommet Oslo kl. 22.40. Imidlertid ble det forsinket og ankom Oslo først kl. 02.00.

Klager anfører at han henvendte seg i en skranke på flyplassen ved ankomst og fikk da beskjed om at han kunne ta en taxi hjem og sende refusjonskravet til Norwegian i etterkant. Han forsto dette slik at disse utgiftene ville bli dekket. Klager anfører at han ikke fikk beskjed om at taxiutgiftene ville bli trukket fra standarderstatningen, og at denne informasjonen kunne ha fått ham til å vente på første tog om morgenen i stedet. Han anfører videre at han tok taxi med en annen passasjer for å ikke pådra Norwegian større kostnader enn nødvendig. Klager oppgir i tillegg at han ellers ville hatt 133 kroner i togutgifter for å komme seg fra flyplassen og hjem.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av merutgifter til taxi på 2167 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har foretatt en totalvurdering av denne saken og har kommet frem til at kravet om 250 euro i standarderstatning imøtekommes.

Klager krever også refusjon av utgifter til taxi etter ankomst. Utgifter for å komme seg fra flyplassen og hjem eller til jobb er kostnader som er forutsette og forventede, og som de fleste passasjerer uansett må dekke etter ankomst. EU-forordning 261/2004 oppstiller ikke noe krav om at flyselskapene må refundere ekstra utgifter til transport etter ankomst, da slike utgifter ikke kan anses å være forpleining.

Artikkel 12 i EU-forordningen slår fast at erstatning som gis i henhold til EU-forordningen kan trekkes fra erstatning som gis på annet grunnlag. Passasjerer har krav på standarderstatning dersom vilkårene for dette er til stede, men om passasjerer også har rett til erstatning som ikke er regulert av forordningen, skal denne implementeres i standarderstatningen.

De ekstra kostnadene som ikke er regulert av EU-forordningen vil således absorberes av standarderstatningen. Dette betyr at andre tap, som taxi etter ankomst, skal dekkes av standarderstatningen. Norwegian dekker således ikke taxi i tillegg til standarderstatningen.

Til klagers kommentar om at han fikk beskjed om at taxiutgiftene ville bli dekket bemerker Norwegian at alle krav behandles individuelt av selskapets kundeserviceavdeling. Norwegians representanter på flyplassen har ikke mulighet til å godkjenne krav om refusjon av kostnader, som taxi i dette tilfellet. Det er heller ikke dokumentert av klager at dette er tilbudt.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme kravet om refusjon av taxiutgifter.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke opplyst hva som er årsaken til forsinkelsen, eller dokumentert dette nærmere. Nemnda legger til grunn at Norwegian har imøtekommet kravet om standarderstatning på totalt 250 euro.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av taxiutgifter. Klager har opplyst at han fikk beskjed av Norwegians representanter på flyplassen om at han kunne kreve refundert sine taxiutgifter fra flyplassen og hjem. Han har videre anført at han ikke fikk beskjed om at slike utgifter kunne bli trukket fra standarderstatningen. Norwegian anfører at slike utgifter skal trekkes fra standarderstatningen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å fravike nemndas faste praksis med å gjøre fratrekk i henhold til artikkel 12 i EU-forordningen i dette tilfellet. Siden standarderstatningen overstiger taxiutgiftene, har ikke klager rett på noe utover standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro i standarderstatning dersom dette ikke allerede er gjort. For øvrig gis ikke klager medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (Ieder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)