

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

268/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Gdansk til Oslo 12. april 2011 med DY1053, og videre med tog fra Oslo til Geilo. Flyet ble forsinket 2 ½ timer og klager mistet togforbindelsen. Neste tog gikk ikke før om 7 timer.

Klager mener Norwegian ikke har holdt sin del av avtalen og krever følgende refundert:

Flybillett tur retur Oslo-Gdansk kr 1.684

Bagasje kr 420

Tog, taxi og hotell kr 1.071

Kompensasjon for den ubehagelige opplevelsen kr 10.000

Til sammen: kr 13.175

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1053 ble forsinket 2 ½ timer som følge av et uforutsett teknisk problem, feil med hydraulisk lås i en thrust reverser. Det vises til teknisk rapport.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er uforutsette tekniske problem som forhindrer flygningen.

Norwegian tar generelt ikke ansvar for videre forbindelser.

Mellom selskapets egne flygninger krever Norwegian at man beregner minst 120 minutter til den videre forbindelsen. Klager skulle lande kl. 14:14, og hadde bestilt tog med avgang kl. 15:08. Norwegian tar derfor ikke ansvar for tap av togkostnader.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om brukte flybilletter, ei heller krav om kr 10.000 i kompensasjon for ubehaget.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom 2 timer og 20 minutter forsinket til Gardermoen. Forsinkelse av denne varighet gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Klager kom frem til Oslo. Selv om hun kom forsinket frem, har Norwegian overholdt sin transportforpliktelse, og det er ikke grunnlag for refusjon av billettutgiftene.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Erstatningen kan settes ned eller bortfalle dersom flyselskapet godtgjør at passasjerer ved egen skyld har medvirket til tapet, jf. luftfartsloven § 10-20.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en teknisk feil. Det er vanlig med mindre forsinkelser i flytrafikken. De reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette, og må således innrette seg etter dette. Klager skulle videre 53 minutter etter ankomst Gardermoen. Nemnda er enig med Norwegian i at dette ikke er tilstrekkelig tid.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke har rett til erstatning av utgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.