

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00280

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Amsterdam 29. november 2015 kl. 19:05 med DY1258. Denne flyvningen ble forsinket og ny avgangstid ble kl. 21:45. Klager tilbød seg å dra dagen etter da forsinkelsen ville påføre ekstrakostnader på overnatting og mat/drikke i Amsterdam. Å få booke om billetten var først greit for så å bli avvist. Dette ble på telefonen sagt at klager måtte ta opp med crewet om hotell i Amsterdam. Crewet på flyet kunne ikke hjelpe klager.

Det ble overnatting for klager på Schiphol flyplass.

Klager krever totalt 83,68 euro i forbindelse med overnatting og mat/drikke.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1258 fra Oslo til Amsterdam 29. november ble 2 timer og 40 minutter forsinket på grunn av værforholdene i Amsterdam. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 17, er fraktføreren ikke ansvarlig for skade oppstått i forbindelse med forsinkelse dersom det kan bevises at fraktfører gjorde alt for å unngå at forsinkelsen oppstod, eller at det var umulig å forutse hendelsene.

Værforhold som medfører forsinkelse er utenfor deres kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av overnatting. Refusjon av mat blir ikke dekket da klager ville ha hatt disse utgiftene uavhengig av forsinkelsen.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Passasjerenes

rettighet ved forsinkelser er omhandlet i artikkel 6. Det fremgår av bestemmelsen at forsinkelser ikke gir rett til omruting. Norwegian kunne således avslå klagers forslag om å reise en senere dag.

Klager ankom Amsterdam 2 timer og 40 minutter forsinket og ble påført utgifter til overnatting og mat. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 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.

Forsinkelsen skyldtes værforholdene i Amsterdam, og nemda legger på bakgrunn av Norwegians forklaring og dokumentasjon til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til refusjon av utgifter.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)