

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av askesky.

### Dato

05.01.2012

### Saksnummer

308/11F

### Tjenesteyter

Air Berlin

Krav om erstatning grunnet kansellering som følge av askesky.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Phnom Penh via Bangkok og Berlin til Oslo 24. mai 2011, og videre med fly fra Oslo til Hovden.

Air Berlins fly fra Berlin til Oslo ble kansellert, slik at klager måtte ta tog til Oslo, og kjøpe ny billett fra Oslo til Sandane. Klager ble informert av ansatte ved Air Berlin på flyplassen i Berlin at togreisen hjem ville bli dekket av dem. Klager har dessverre ikke dette skriftlig.

Klager krever refundert sine utgifter til tog- og flybillett.

#### Air Berlin har i det vesentlige anført:

AB8244 fra Berlin til Oslo den 24. mai ble dessverre kansellert som følge av askesky over Europa. Hendelsen var fullstendig utenfor Air Berlins kontroll.

Klager ble tilbudt ombooking til neste avgang, men dette ble avslått av klager da hun valgte alternativ reisemåte.

Klager får full refusjon av sin flybillett på strekningen Berlin - Oslo dersom hun kontakter sitt reisebyrå, men Air Berlin kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

#### Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor flyselskapets kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjeren gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapenes kontroll.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelige melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble tilbudt omruting med fly. Klager valgte i stedet omruting med tog. Air Berlin ville etter nemndas vurdering vært ansvarlig for å dekke klagers togutgifter dersom de godkjente slik alternativ reise på flyplassen.

Det var svært mange personer som ble berørt av askeskyen, og flyselskapene måtte omrute mange passasjer. For å sikre en effektiv avvikling av trafikken, var det i stor utstrekning nødvendig med kollektive løsninger. Flyselskapene var derfor tilbakeholdne med å overlate til passasjerene selv å finne alternative reiseruter på flyselskapenes bekostning.

Nemnda finner i dette tilfelle ikke sannsynliggjort at Air Berlin lovet å erstatte klagernes togutgifter. Nemnda finner følgelig ikke å anbefale at Air Berlin dekker togbillettene.

Klager hadde avtale med Air Berlin om transport til Oslo til angitt tid. Denne avtalen lot seg ikke gjennomføre som følge av forhold utenfor Air Berlins kontroll. Air Berlin er i et slikt tilfelle ikke erstatningsansvarlig for utgifter klager ble påført som følge av sen ankomst til Oslo.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda 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

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*