

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ hjemreise etter kansellering av flygning på grunn av vulkansk aske.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

269/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter til alternativ hjemreise etter kansellering av flygning på grunn av vulkansk aske.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers reise fra Oslo til Nice 17. april 2010 ble kansellert på grunn av askeproblemer på Island.

Klager måtte være tilbake i Cagnes sur Mer den påfølgende uken og så derfor ingen annen utvei enn å finne andre transportmuligheter enn fly.

Klager fikk ingen assistanse fra Norwegian i denne situasjon. Klager ble ikke kontaktet. Han fikk heller ingen informasjon om sine rettigheter. Det var ikke mulig å komme frem til Norwegian på telefon. Den eneste «hjelp» de fikk var den generelle opplysning på selskapets hjemmeside og i pressen for øvrig om at man ikke skulle ta turen til Gardermoen for å få hjelp.

Hjemreisen påførte klager en ekstrautgift på 9 011 kroner. Klager har bedt om at Norwegian dekker hans utgifter. Norwegian har avslått dette, noe klager finner urimelig.

Dersom klager ikke hadde reist hjem på egenhånd, ville Norwegian vært ansvarlig for å dekke utgifter til hotell og mat i Oslo for klager og hans kone. Utgiftene vil dette ville blitt tilnærmelsesvis like store.

Klager fikk heller ikke valget mellom å få refundert returflyreisen til Nice eller få nye billetter. Den beslutningen tok Norwegian for dem; de refunderte returbillettene og anså seg med dette som fritatt for alt øvrig ansvar.

Det vises forøvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

På grunn av vulkansk aske ble DY1404 den 17. april 2010 kansellert. Dette var en ekstraordinær hendelse utenfor Norwegians kontroll.

Klager tok ikke kontakt med Norwegian for å endre reisedato, men valgte selv å finne alternativ reiserute. Hadde klager tatt kontakt med Norwegian kunne de fått plass på fly fra Oslo og Stockholm til Nice som var operative f. o. m. 20. april, samme dag som klager ankom Frankrike med sin egen arrangerte transport.

Klager har fått full refusjon på billetten Oslo - Nice, men de kan ikke få refundert billett med Color Line, leiebil og hotell.

«I henhold til EU forordning 261 har passasjerer krav på omruting til en reise med tilsvarende vilkår. Norwegian mener at en hjemreise med krav om refusjon av NOK 9.011 ikke kan klassifiseres som tilsvarende vilkår som en lavpris flybillett som hadde en verdi på NOK 1.078.»

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Nemnda har ved den videre vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, bemerker innledningsvis at passasjerene ved innstilling av en flygning har valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer 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. I den ekstraordinære situasjon som forelå var det imidlertid store praktiske problemer med å nå ut til hver enkelt. Passasjerene var således i stor utstrekning henvist til orientering på flyselskapenes hjemmeside.

Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke oppnådde kontakt med Norwegian på telefon. Norwegian tok heller ikke kontakt med klager. Klager fikk følgelig ikke noe tilbud om omruting. Det er uklart hvilken informasjon som ble

lagt ut på Norwegians hjemmesider den 17. april. Flertallet kjenner således ikke til om det ble gitt informasjon om at passasjerene ville bli omrutet snarest mulig og at de hadde rett til å få dekket hotell og mat frem til omruting kunne skje. Flertallet kjenner heller ikke til om det var lagt ut informasjon om at man ikke ville få dekket utgifter til alternativ hjemtransport.

I den foreliggende uklare situasjon, der ingen visste hvor lenge luftrommet ville være stengt, og hvor det var uklart hvilke rettigheter man hadde, har flertallet forståelse for at klager valgte å komme seg hjem på egenhånd.

Utgifter til hjemtransport beløp seg til kr 9.011. Flertallet er av den oppfatning at Norwegian bør dekke klagers tap. Ved vurderingen legger flertallet vekt på at klager ikke ble tilbudt omruting og hotell frem til omruting kunne skje. Klager var således overlatt til seg selv. Flertallet har videre lagt vekt på at utgiftene til alternativ hjemtransport antas å ligge på omtrentlig samme størrelse som eventuelle utgifter til hotell og care frem til antatt omruting kunne skje. Det valgte alternativ påførte således ikke Norwegian økte utgifter av betydning. En motsatt løsning ville etter flertallets vurdering medført en tilfeldig fordel for Norwegian. Det synes lite rimelig i et tilfelle der informasjonen og tilbudet fra Norwegian ikke har vært tilfredsstillende. Til fradrag går billettutgiftene som er refundert.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter har et annet syn på saken.

Innstillingen skyltes at luftrommet ble stengt, og myndighetene kunne ikke opplyse hvor lenge stengningen ville vare. Generelt ble passasjerer oppfordret til ikke å komme til flyplassene, men å følge med på flyselskapenes hjemmesider og i massemedia. Det kan derfor ikke legges vekt på at klager ikke fikk en brosjyre med sine rettigheter, eller at forpleining ikke var arrangert av Norwegian. At det var vanskelig å komme i kontakt med Norwegian må ses i forhold til den oppståtte situasjon, da ingen passasjer fikk reist, og som medførte mange henvendelser og lang svartid.

Det fremgår av EU forordning 261/04 punkt 8.1.(b) at ved innstilling skal flyselskapet tilby passasjerer omlegging av reiseruten under sammenliknbare forhold til bestemmelsessted. I dette ligger også pris på transporten, klager hadde betalt NOK 1052 for flybilletten og NOK 9011 for sin alternative transport.

Det var umulig for Norwegian den 17. april å tilby ny reiserute i henhold til artikkel 8.1.(b) da luftrommet var stengt. Klager valgte selv å arrangere bakke og sjø transport til Nice. Denne transport er overhodet ikke sammenliknbar med flytransport. Heller ikke prisen. Norwegian verken kunne eller var forpliktet til å arrangere en så sammensatt og dyr reise for den enkelte passasjer som klager selv arrangerte her, følgelig kan ikke heller ikke Norwegian holdes ansvarlig. Mindretallet kan ikke se noen hjemmel for at Norwegian skal dekke klagers utlegg til den alternative transport, eller at det er anledning til å gjøre motregning for hva det muligens ville kostet Norwegian i forpleining frem til første alternative flyavgang til Nice.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 9.011. Til fradrag går billettutgiftene som er refundert.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.