

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

318/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Stavanger den 5. desember med DY538. Avgangen ble kansellert som følge av værforholdene.

Klager har fått refundert den ubenyttede flybilletten, men krever også refusjon av utgifter til/ fra Gardermoen, til sammen kroner 422.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY538 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Nord-Europa. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Klager har fått refundert sin ubenyttede billett.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU-kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor

flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har man kun krav på transport til/fra flyplass dersom man blir booket om til avgang dagen etter. På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Norwegian anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap vedrørende refusjon av utgifter til transport til/fra flyplass.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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 artikkel 5. 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at kanselleringen skyldte vanskelige værforhold. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke var til å unngå.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen.

Klager valgte refusjon av billettprisen. I henhold til gjeldende regelverk, har han ikke rett til erstatning for utgifter til og fra flyplassen.

(Ved en eventuell omruting har man krav på erstatning av reiseutgifter i forbindelse med omruting. Man har heller ikke i det tilfelle rett til erstatning av utgifter til transport til flyplassen til ordinær avgang.)

Nemnda bemerker avslutningsvis at Norwegian viser til «retningslinjer fra EU-kommisjonen». Dette beror på en misforståelse. EU-kommisjonen har ikke utarbeidet noen retningslinjer. Det foreligger imidlertid en foreløpig liste over ekstraordinære omstendigheter utarbeidet av klagenemndene i EU 12. april 2013. Listen er imidlertid kun veiledende, og dokumentet reflekterer ikke nødvendigvis enighet i alle klagenemndene. Dokumentet er ikke godkjent av EU-kommisjonen, og kommisjonen har uttalt at listen ikke kan anses som uttrykk for kommisjonens synspunkter.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.