

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

216/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Alta til Gardermoen 2. februar 2011 kl. 12:15 med DY269.

Avgangen ble utsatt til kl. 14:15, men først kl. 20:45 fikk passasjerene gå om bord. Det viste seg at feilen fortsatt ikke var rettet, og flyet ble derfor kansellert.

Klager spurte om det var mulig å bli booket om til SAS, men fikk avslag. Han ble booket om til et fly to dager senere, den 4. februar kl. 12:15. Da klager måtte være på jobb innen kl. 08:00 den 4. februar så han ingen annen utvei enn å kjøpe seg en ny billett med Widerøe og SAS.

Klager har fått refundert flybilletten Alta - Gardermoen, men krever i tillegg standarderstatning i henhold til EU forordningen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY269 ble kansellert som følge av teknisk svikt, feil med Proximity Sensor. Det vises til teknisk rapport. Tekniker ble fløyet fra Oslo, flyet var i drift igjen den 3. februar.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen er uforutsette tekniske forhold som forhindrer flygningen.

Norwegian kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår.

Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil ved indikator som viser om landingshjulene er ute. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. 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.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig 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 innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke tilbød klager omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Flertallet legger til grunn at klager etter kanselleringen først ble omrutet til den 4. februar 2011, dvs. to døgn etter den opprinnelige avgangen. Flertallet legger videre til grunn at det ved kanselleringen 2. februar forelå mulighet til å omrute klager med SAS på tilsvarende transportvilkår den 3. februar. En omruting med SAS ville ha vært vesentlig raskere og bedre for klager, og utgiftene for Norwegian ville ikke blitt mye større enn utgifter til kost og losji fra den 3. til den 4. februar.

Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers eventuelle merutgifter til nye billetter med SAS/Widerøe.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, har et annet syn på saken når det gjelder omruting til SAS/Widerøe og dekning av denne billetten.

Det fremgår av Norwegian sitt tilsvarende svar at klager ble overført til Norwegians rute fra Alta til Oslo den 3. februar klokken 16 jf. Norwegian sitt tilsvarende svar. Mindretallet mener således at klager har blitt tilbudt omruting så snart som mulig på tilsvarende vilkår. Klager kjøpte imidlertid billetter med Widerøe og SAS for å komme tidligere frem. Mindretallet kan ikke se at Norwegian hefter for dette.

Mindretallet kan ikke se at det er noen grunn til kritikk av Norwegian for at Norwegian ikke har omrutet klager til Widerøe/SAS.

Det foreligger ikke noe billettsamarbeid mellom disse selskaper. Det er en forutsetning at et slikt samarbeid eksisterer for at en transportavtale ev. kan overdras av annen transportør «omruting».

Mindretallet kan ikke se at det er praktisk mulig at Norwegian eller deres agent på flyplassen, på vegne av alle berørte passasjerer ved en innstilling, generelt skal søke etter plasser på x antall reservasjonsskanaler og selskap, reservere, betale, og akseptere vilkår for en avtale på andre selskap på vegne av alle berørte passasjerer. Dette ville i praksis medføre at agenten på flyplassen skal reservere via internettkanaler, for selskap som ikke ligger i det reservasjonssystem som flyselskapet eller agenten benytter seg av. Generelt skal det også foreligge en avtale om overføring av bagasje.

På mange billetter ser ikke transportøren eller agenten hva som er betalt for billetten (IT priser), og det vil skape store praktiske problemer ved kjøp av nye billetter som skal være på noenlunde tilsvarende prisvilkår, samt med avregning i ettertid i forhold til refusjon av opprinnelig billett, regnskapsmessige problem dersom andre en det utførende flyselskap har utstedt opprinnelig billett, samt et refusjonsproblem dersom det oppstår uregelmessigheter på den nye reisen som gir rett til refusjon. Videre er det en rekke andre praktiske problemer som ikke nevnes her.

Mindretallet bemerker at Norwegian ikke har hatt anledning til å svare på den kritikk som flertallet mener er berettiget, til tross for at klager ikke har stilt noe krav om at Norwegian burde ombooket klager til SAS/Widerøe.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers eventuelle merutgift til nye billetter med SAS/Widerøe.

For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.