

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter til nye billetter, grunnet kansellering.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1433/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra New York (JFK) til Oslo Gardermoen den 23. juli 2014 kl. 21:55 med DY7002.

På formiddagen for avreisedatoen fikk klager sms om at flyvningen var innstilt grunnet tekniske problemer, og at det ble satt opp ny flyvning 24. juli kl. 12:30.

Klager med de tre andre i reisefølge måtte være tilbake i Norge på ettermiddagen den 24. juli og så det som nødvendig å kansellere billettene og bestille billetter hos et annet flyselskap. Hadde ombookingen til Norwegian blitt benyttet, ville klager ankommet Oslo Gardermoen 25. juli.

Det at klager med reisefølge måtte booke om billettene i siste liten, medførte ekstrakostnader på 36 000 kroner. Klager krever at Norwegian erstatter ekstrakostnadene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 fra New York (NYC) til Oslo Gardermoen den 23. juli, ble forsinket med 24 timer grunnet tekniske problemer. Passasjerene ble informert om muligheten til å endre billettene vederlagsfritt eller kansellere billetten å motta refusjon dersom de ikke ønsket å reise.

Passasjerene ble også tilbudt forpleining og hotell i tråd med Eu-forordningen.

Klager var i kontakt med Norwegian på telefon, og flybillettene ble kansellert og refundert. Flygningen ble senere kansellert. På det tidspunkt hadde ikke klager lenger noen booking på denne flygningen.

Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av sine ekstra utgifter til nye flybilletter.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering og forsinkelse på over tre timer 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.

Forsinkelsen og den senere kanselleringen skyldtes teknisk feil. Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning. Unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14).

Klagerne har etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Ved lengre forsinkelser kan passasjerer kansellere reisen og få refundert hele billettprisen. Forsinkelse gir ikke rett til omruting.

Klagerne valgte å avbestille billettene, og billettene er refundert. Klagerne må selv bære utgifter til nye billetter.

Klagers flygning med Norwegian ble først kansellert etter at klagerne hadde avbestilt billettene. Reglene om kansellering av flygninger kommer følgelig ikke til anvendelse.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda finner for øvrig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.