

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Primært krav om refusjon av ny flybillett. Sekundært krav om standarderstatning. Forsinkelse førte til at klager mistet videreforbindelse.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04679

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY1905 fra Dubrovnik til Oslo og videre med DY374 fra Oslo til Tromsø den 7. september 2019. Planlagt ankomst i Oslo var kl. 12.35, og flyet videre til Tromsø skulle gå kl. 13.35. Reisefølget skulle ankomme Tromsø kl. 15.30. Flyvningen DY1905 fra Dubrovnik ble imidlertid ca. én time forsinket, slik at de mistet videreforbindelsen til Tromsø. Klager anfører at Norwegian ga dem beskjed om at de kunne bli ombooket til en ny avgang til Tromsø dagen etter. Dette var ikke aktuelt for klager og medpassasjeren, som måtte hjem til Tromsø samme dag på grunn av en familiesammenkomst samme dag og en konfirmasjon dagen etter. Klager kjøpte derfor nye billetter med SAS med avgang fra Oslo kl. 14.30, slik at de landet i Tromsø kl. 16.20 samme dag.

Klager krever primært refusjon av 6548 kroner for de nye flybillettene, sekundært standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 som følge av at de ville ha kommet nesten 24 timer forsinket frem med Norwegians omrutingstilbud.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY1905 den 7. september 2019 var totalt 51 minutter forsinket ved ankomst på Oslo lufthavn. Grunnet forsinkelsen mistet klager flyvningen DY374 videre fra Oslo til Tromsø.

Forutgående flyving, DY1904 fra Oslo til Dubrovnik, ble totalt 47 minutter forsinket grunnet ATC-restriksjoner ved avgang samt en-route-kapasitet på vei til Dubrovnik. Det vises til fremlagt dokumentasjon på slot-tildelinger for flyvningen. Forsinkelsen forplantet seg videre til klagers flyvning.

Passasjeren kan ha krav på standarderstatning ved forsinkelser på over tre timer, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon). Passasjeren har derimot ikke krav på standarderstatning dersom forsinkelsen er grunnet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

Restriksjoner i luftrommet er noe som ligger utenfor Norwegians kontrollsfære, og det må dermed utvilsomt betegnes som en ekstraordinær omstendighet. Det var ingen tiltak selskapet kunne ha iverksatt for å redusere forsinkelsen på flyvningen, da flyvningen kun var forsinket med 51 minutter.

Forsinkelsen førte til at passasjerene mistet videreforbindelsen til endelig bestemmelsessted, Tromsø, og de kjøpte da alternative flybilletter med SAS. De krever disse refundert, totalt pålydende 6548 kroner.

Passasjeren valgte i dette tilfelle å kjøpe billett med annet selskap på eget initiativ. Det vises til fremlagt logg hvor kontakten mellom passasjeren og selskapet er registrert, samt logg for klagers kommunikasjon med Norwegians billettkontor på Oslo lufthavn. Passasjeren tok kontakt med Norwegians billettkontor, men forlot kontoret før Norwegians agenter hadde fått muligheten til å tilby assistanse i henhold til EU-forordningens artikkel 8.

Det vises til at Norwegian hadde ledig kapasitet innenfor eget nettverk innen rimelig tid, nærmere bestemt flyvningen DY177 med avgang kl. 10.35 den 8. september 2019. Totalt fløy 177 passasjerer med denne flyvningen, som ble fløyet av et fly av typen Boeing 737-800 med plass til 186 passasjerer. Det er derfor klart at Norwegian hadde tilgjengelig kapasitet innenfor eget nettverk.

Når passasjeren blir informert om kansellering av flyreisen, og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 (1), foretas én gang. I slike tilfeller, så snart passasjeren har valgt ett av de tre alternativene i henhold til artikkel 8 (1) a, b eller c, har flyselskapet ingen forpliktelse knyttet til de to andre alternativene. Da passasjeren forlot Norwegians kontor før de ble tilbudt assistanse, og på eget initiativ kjøpte billetter med annet selskap, og han har fått sin ubrukte billett refundert, har passasjeren foretatt et valg og benyttet seg av sine rettigheter i tråd med artikkel 8 (1) a.

Norwegian viser også til EU-kommisjonens tolkningsveiledning for forordning 261/2004, og da særlig artikkel 4.2 («Right to reimbursement, re-routing or rebooking in the event of denied boarding or cancellation»): «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Norwegian hadde mulighet til å tilby passasjene tilstrekkelig assistanse i henhold til EU-forordning 261/2004, med hotell og ny flyavgang innen 24 timer, men klager ordnet med alternativ transport på eget initiativ. Norwegian regner kjøpet av billetter med SAS som et unødvendig kjøp, og passasjerer må selv anses ansvarlig for slike påløpte kostnader. Det vises også til at klagers ubrukte billetter er blitt refundert.

Norwegian vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Norwegian har i dette tilfellet opplyst at forsinkelsen på DY1905 fra Dubrovnik til Oslo på 51 minutter var en følgeforsinkelse etter at DY1904 fra Oslo til Dubrovnik ble 47 minutter forsinket grunnet ATC-restriksjoner. Nemnda viser til at kun 18 minutter er forklart og dokumentert. Det er en rotasjonsforsinkelse på 48 minutter som ikke er forklart. Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at hele forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro per person.

Klager har fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS på 6 548 kroner. Klager har opplyst at de var nødt til å komme seg til Tromsø samme dag da de skulle i en konfirmasjon. Norwegian har anført at klager og medpassasjerer kunne ha fløyet med DY177 med avgang dagen etter. Nemnda viser til at klager har opplyst at de først kontaktet Norwegians serviceskranke for å få hjelp, og at de ble henvist videre til SAS. Nemnda kan ikke se at en omruting dagen etter i dette tilfellet kan anses som omruting snarest mulig. Nemnda mener derfor at klager må få erstattet utgiftene til nye flybilletter med SAS, fratrullet allerede refunderte billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, og refunderer klagers mellomlegg til nye billetter med SAS.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Gøran Jenssen (Widerøe)