

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

348/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Longyearbyen til Trondheim via Oslo den 6. desember 2013 kl. 13:05. DY397 fra Longyearbyen til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Det var svært kaotisk på Gardermoen grunnet værforholdene. Klager ble fraktet i buss fra Oslo til Trondheim.

Klager mener at et frosset dørhåndtak ikke kan anses å være utenfor flyselskapets kontroll.

Da klager ankom Værnes kl. 04:00 var siste tog til hjemstedet Steinkjer gått, hun tok derfor inn på hotell.

Klager krever refusjon av flybilletter og hotellovernatting.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY397 fra Svalbard til Oslo ble 2 timer og 57 minutter forsinket grunnet uforutsette problemer som følge av værsituasjonen på tidligere avgang. Teknikere ankom gate og fant raskt ut at dørhåndtaket på flyet hadde frosset fast. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager mistet sin videreforbindelse og ble booket om til neste avgang, DY760. Men som følge av værforholdene den 6. desember ble denne avgangen kansellert. Klager ble fraktet i buss fra Oslo til Trondheim.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll. Hendelser som ikke er en del av Norwegians normale virksomhet er hendelser som ikke forekommer gjentakende ved drift av flymaskinen.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har refundert klagers mat- og hotellutgifter, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Svalbard ble forsinket med 2 timer og 57 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Trondheim. Klager ble først omrutet med et senere fly. Dette ble kansellert grunnet værforholdene. Klager ble omrutet med buss og ankom Trondheim om natten.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 C-581/10).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Svalbard skyldtes sent innkommet fly grunnet et fastfrosset håndtak på flyet i Oslo. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses å være en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager ble omrutet til en senere avgang fra Oslo, DY760. Nemnda legger til grunn at denne avgangen ble kansellert grunnet værforholdene. Nemnda er av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Verken forsinkelsen eller kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning etter forordningen.

Klager var lite lysten på en nattlig busstur til Trondheim i det dårlige været. Nemnda anser det sannsynlig at klager hadde akseptert overnatting på hotell i Oslo samt omruting med fly

neste dag dersom det var tilbudt henne. Nemnda ser ikke bort fra at Norwegian tilbød et slikt alternativ, men finner det sannsynlig at dette ikke nådde frem til klager.

Klager ble påført utgifter til mat under reis samt hotell i Trondheim. Det fremkommer av Norwegians brev av 14. mai 2014 at Norwegian i klageomgangen har erstattet dette i henhold til klagers krav. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Klager ble transportert til Trondheim. Hun har da ikke rett til refusjon av billettprisen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av flybilletten.

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 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.