

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

117/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Tromsø til Bodø den 24. oktober 2010 kl. 20:20 med DY153. Flyet ble kansellert grunnet dårlig vær, og klagerne fikk ikke reist før dagen etter kl. 10:10.

Klagerne ble ikke informert om sine rettigheter, og ble ikke tilbudt overnatting eller mat i henhold til EU-forordning 261/2004. De endte opp med å ligge på benker på flyplassen over natten. Dette var en utfordring for klagerne på 70 og 78 år.

Klager krever refundert sine matutgifter, samt refusjon av et beløp tilsvarende en natt på hotell.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY153 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, det vises til logg.

Værforhold er fullstendig utenfor et flyselskaps kontroll.

I henhold til EU forordning 261/2004 er kanselleringer ikke kompensasjonsberettiget dersom flyselskapet kan bevise at hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

* I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«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.»

Norwegian beklager at hotellkapasiteten i Tromsø var sprengt denne dagen. Dersom klagerne selv hadde funnet overnatting ville Norwegian ha refundert denne.

Informasjon om passasjerrettigheter henger synlig på alle flyplassene i Norge, også på Tromsø Lufthavn. Norwegian delte ut matkort til alle som henvendte seg i skranken.

Norwegian ønsker å refundere klagernes utgifter til mat og drikke i ventetiden, men kan ikke imøtekomme krav om refusjon av hotell de ikke har hatt utgift for.

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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av vanskelige værforhold. Dette synes heller ikke bestridt. Nemnda er av den oppfatning at kansellering av flygningen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forholdet gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning 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 tydelige 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian i dette tilfellet ikke ga tilstrekkelig informasjon om rettigheter og/eller alternativ tilbud om overnatting.

Norwegian plikter å erstatte klagerne utgifter til mat mv. Gjeldende regelverk gir ikke rett til kompensasjon av den ulempe klagerne ble påført.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om erstatning for ikke-økonomisk tap (kompensasjon). I den utstrekning klager ble påført utgifter, har Norwegian tilbudt å erstatte disse.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om erstatning for ikke-økonomisk tap (kompensasjon).

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.