

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for å dekke utgifter til kjøp av nye flybilletter som følge av kansellering. Klager kjøpte nye billetter med annet selskap samme dag.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03318

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY133 fra Stavanger til Bergen med avgang 7. september 2018 for to personer. Planlagt avgang fra Stavanger var kl. 16.40. De to reisende skulle på et idrettsarrangement i Bergen den aktuelle dagen. Samme dag som flyvningen skulle gjennomføres, fikk de imidlertid beskjed om at flyvningen var kansellert.

Klager anfører at de reisendes foresatte forsøkte å booke om billettene via Norwegians ombookingssystem. Billettene de forsøkte å booke om til, forsvant imidlertid da de kom frem til siden for betaling/bekreftelse. Klager anfører at de reisendes foresatte også forsøkte å få kontakt med Norwegian på telefon, men at de ikke klarte å komme gjennom. Klager anfører at det ble umulig å få booket om de reisende i tide til arrangementet de skulle på i Bergen. Klager anfører at han da valgte å kjøpe nye billetter gjennom SAS, med avgang fra Stavanger kl. 17.45, da dette var billigere enn å kjøpe nye billetter med Norwegian. Klager har fått refusjon av den opprinnelige billettkostnaden fra Norwegian.

Klager krever 250 euro i standarderstatning per person, totalt 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen og for å dekke tapet som oppsto ved at han måtte kjøpe nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY133 fra Stavanger til Bergen den 7. september 2018 ble kansellert som følge av lynnedslag på forutgående flyvning og mangel på tilgjengelige reservefly. Flymaskinen ble truffet av lyn under innflyvningen til Oslo i forbindelse med flyvningen DY531. Det måtte dermed foretas en obligatorisk teknisk inspeksjon av maskinen før den kunne settes tilbake i drift. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Norwegian mener at de ovennevnte forholdene utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og kanselleringen kunne ikke ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Norwegian omrutet berørte passasjerer til andre flyvninger. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standarderstatning.

Klager krever i tillegg refusjon av flybilletter han kjøpte med SAS. Norwegian sendte en SMS til de berørte passasjerene den 7. september 2018. I henhold til Norwegians interne logg kontaktet ikke klager Norwegian etter at informasjonen om valgmulighetene ble gitt. Dersom klager hadde kontaktet Norwegian på telefon eller på annen måte i forbindelse med omruting, ville dette ha vært registrert i loggen, som det er fremlagt kopi av. I stedet for å kontakte Norwegian for å omrute passasjerene valgte klager å kjøpe nye billetter med et annet selskap på eget initiativ. Norwegian viser til at passasjerene kunne ha fløyet med et annet Norwegian-fly samme dag kl. 17.40.

Norwegian viser til EU-kommisjonens tolkningsveiledning artikkel 4.2: «As a general principle, when the passenger is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed on the available choices, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1)(a), (b) or (c), the air carrier no longer has any obligation linked to the other two options.» Norwegian er av den oppfatning at klager valgte én av valgmulighetene i EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1, nærmere bestemt refusjon av Norwegian-billetten. Klager valgte altså dette i stedet for å bli omrutet til endelig bestemmelsessted snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens eget valg. Flyselskapet er således ikke ansvarlig for eventuelle tilleggsutgifter klager har hatt som følge av at han valgte å kjøpe nye billetter.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav om refusjon av utgiftene til nye flybilletter imøtekommes.

Nemnda bemerker

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

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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 kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at maskinen som skulle betjene klagers flyvning, ble truffet av lyn under forutgående flyvning. Flyet måtte gjennomgå lovpålagt teknisk inspeksjon som følge av hendelsen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at lynnedslag må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler derfor ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Spørsmålet er videre om klager kan kreve refusjon av utgiftene til nye billetter. Nemnda bemerker på generelt grunnlag at flyselskapet må gis noe tid til å organisere omruting. Det er i utgangspunktet klagers eget ansvar dersom man velger å kjøpe egne billetter uten å avvente situasjonen noe. Norwegian har opplyst at det fantes ledige plasser på Norwegian-fly kl. 17.40 samme dag. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er dokumentert at det var ledige plasser som kunne tilbys klagerne. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke utgiftene til omruting. Den ene billetten kostet 2199. Den andre billetten ble kjøpt med Eurobonuspoeng, og nemnda legger til grunn at den ville ha kostet det samme. Nemnda mener derfor at klager skal få utbetalt totalt kroner 4398, fratrullet allerede refundert beløp.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers mellomlegg til nye flybilletter.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)