

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard erstatning etter EU forordning 261/2004 som følge av kansellering og refusjon av påløpne utgifter som følge av forsinkelsen.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

112/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standard erstatning etter EU forordning 261/2004 som følge av kansellering og refusjon av påløpne utgifter som følge av forsinkelsen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle returnere med DY1321 den 5. januar 2010 kl 20.00 fra London, Gatwick til Tromsø. Faktisk avgang ble 6. januar ca kl 19.00.

Klager fikk svært liten informasjon fra Norwegian. Han ble ikke tilbudt hotell og måtte overnatte på flyplassen. Det ble videre gitt svært mangelfull beskjed vedrørende ny avgang m.v. Matkuponger som ble utdelt kunne ikke benyttes da de var gått ut på dato.

Klager krever kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste samt for tapt hotellbestilling. Han krever videre dekket utgifter til matinnkjøp.

Klager krever også erstatning etter EU forordning 261/2004. Utgangspunktet for forsinkelsen var problemene som oppsto i London.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Flyet som skulle ha blitt benyttet til flygningen måtte byttes ut på grunn av en teknisk feil ved flyets autopilot. Avgangen ble senere innstilt grunnet værforholdene på Gatwick.

Passasjerene ble informert om at dersom de måtte kjøpe mat og UK plugg til sine mobiltelefoner så kunne de sende original kvitteringene til Norwegian for refusjon. Norwegian prøvde å skaffe overnatting til sine passasjerer, men på grunn av flere kanselleringer den kvelden var det ikke mulig å skaffe overnatting til alle. Norwegian gir ingen erstatning for passasjer som overnattet på flyplassen. Det gis kun refusjon ved fremvisning av hotellregning.

I følge EU forordningen 261/2004 kan Norwegians forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært

unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet. Norwegian tilbyr ikke erstatning ved innstillinger som skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Klager ble omrutet til neste mulige avgang og Norwegian avviser klagers øvrige krav, da årsaken til kanselleringen var utenfor Norwegians kontroll.

Nemnda bemerker:

Saken gjelder krav om erstatning av utgifter til hotell m.v. samt kompensasjon etter EU forordning 261/2004. Innstillingen skjedde i dette tilfellet i London, og klage på avslag på kompensasjon etter EU forordningen, skulle i utgangspunktet ha blitt behandlet av engelsk nemnd, jf. forordningens artikkel 16. I og med at saken omfatter krav om erstatning på annet grunnlag (som engelsk nemnd ikke vil ta stilling til) samt at Norwegian ikke har motsatt seg behandling av hele klagen, finner nemnda i dette tilfellet likevel å kunne behandle hele klagen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell 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 innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig 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 innsjekkingssranken 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 ikke oppfylte sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Innstilling 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.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at innstillingen skyldte en kombinasjon av uforutsett teknisk svikt samt værproblemer.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke grunnlag for erstatning etter EU forordningen. Av samme grunn er det heller ikke aktuelt med erstatning på annet grunnlag.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda legger til grunn at klager fikk utdelt en matkupon på 20 euro. En samlet nemnd er enig i at dette var for lite for en forsinkelse på om lag 24 timer. Klager har ikke lagt frem dokumentasjon på matutgifter.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det ut fra forsinkelsens lengde sannsynlig at klager hadde matutgifter på mer enn 20 euro. Flertallet anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at klager gis en erstatning på ytterligere 500 kr til mat og forfriskninger.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at kun dokumenterte utgifter bør refunderes. Etter mindretallets syn, må en kunne forvente at passasjerer som blir berørt av forsinkelser tar vare på kvitteringer for eventuell senere refusjon.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler kr 500 til klager.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.