

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforordningen § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1184/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Andenes til Oslo den 12. august 2014 kl. 12:20 med DY393. Avgangen ble kansellert.

Det ble over høytaler opplyst at ingen andre avganger gikk fra Andenes den dagen, eller at det var mulig med transport til Evenes for å fly derfra. Etter 3-4 timer på flyplassen tok han derfor drosje til et hotell og sjekket inn der, før han tok kontakt med Norwegian.

Etter mye frem og tilbake fikk han beskjed om snarest å ta seg til Evenes hvor han var booket på et fly kl. 20:05.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og det ble ikke delt ut matkuponger på Andenes flyplass.

Klager krever refusjon av drosjeutgift til hotellet, kroner 97, rompris på hotellet, kroner 600, samt mat, kroner 259.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY393 ble kansellert som følge av dårlige værforhold på Andenes, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Alle passasjerer ble booket om til Evenes - Oslo kl. 20:05, og det ble arrangert transport fra Andenes til Evenes.

Klager tok inn på hotell uten å klarere dette med Norwegian. Deretter kontaktet han flyselskapet. Norwegian tilbyr overnatting kun når ombooking samme dag ikke er mulig. Norwegian plikter å tilby mat og drikke i ventetiden, og har refundert klagers utgifter til dette.

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 godtgjøre 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.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes 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, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke refundere klagers utgifter til hotell eller drosje til hotellet.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering 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.

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 innstillingen skyldtes vanskelige værforhold, og innstillingen ikke kunne vært unngått. Dette er heller ikke bestridt. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Dette er heller ikke krevet.

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 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 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.

Klager har opplyst at han fikk svært mangelfull service og informasjon. Over høyttaleren ble det opplyst at det ikke var noen transportmuligheter fra Andenes samme dag. Han fikk en sms med oppfordring om å ta kontakt med kundesenteret per tlf. Det var lang tid å komme gjennom på det oppgitte nummer. Klager fikk heller ikke beskjed om omrutingen før han selv til slutt fikk kontakt med servicesenteret. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har oppfylt sin informasjonsplikt etter forordningen i dette tilfellet. Etter nemnds vurdering burde Norwegian ha opplyst klager om hans rettigheter. De burde også ha informert om at de arbeidet med å omrute passasjerene. En henvisning til et telefonnummer det er vanskelig å komme gjennom på, er ikke tilstrekkelig. Informasjonen som ble gitt over høyttaleren viste seg også å være feil. Informasjonen må ha kommet fra Norwegian/Norwegians handlingagent.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den informasjon som ble gitt var så mangelfull og misvisende at Norwegian bør erstatte klagers utgifter til hotell og taxi. Nemnda legger ved vurderingen vesentlig vekt på informasjonen over høyttaleren om at det ikke ville bli noen transport fra Andenes denne dagen samt at Norwegian ikke informerte klager om at de arbeidet med omruting samme kvelden. Norwegian informerte heller ikke klager om at slik omruting var foretatt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til hotell og taxi. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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.