

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon ved kansellering.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00860

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Las Palmas (LPA) 21. januar 2016 kl. 17.30. Flyvningen ble kansellert.

Klager ble omrutet med flyvning DY820 fra Oslo lufthavn til Stockholm og flyvning D85177 fra Stockholm til Barcelona 22. januar 2016.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon på 400 euro pr. passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt 1 200 euro, samt refusjon av utgifter som påløp ved kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85201 fra Oslo lufthavn til Las Palmas 21. januar 2016 ble kansellert. Kanselleringen oppstod som følge av problemer med is i rotorbladene på flymaskin med registreringsnummer EI-FHX, og det tok lang tid før maskinen ble aviset. Norwegian kan ikke på noen måte påvirke denne prosedyren eller ventetiden på flyplassen. Selskapet gjorde tiltak for å unngå ytterligere forsinkelse, men kabinpersonalet måtte overholde sin lovpålagte hviletid, og flyvningen ble til slutt kansellert. Norwegian anser at de ovennevnte forhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager ble først booket om til D86600 fra Oslo til Las Palmas påfølgende dag klokken 10.45. Klager ønsket imidlertid å bli booket om til Barcelona via Stockholm. Norwegian kan ikke stå til ansvar for at klager selv valgte et mer tidkrevende og kostbart reisealternativ, og avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av billettutgifter med et annet flyselskap.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn begge klagers krav.

Nemnda bemerkjer

D85201 fra Oslo til Las Palmas 21. januar 2016 ble forsinket og til slutt kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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.

Nemnda legger på bakgrunn av opplysningene i saken til grunn at det kalde vinter været 21. januar 2016 medførte ekstrem is i rotorbladene på maskinen til EI-FHX. Det vises til fremlagte rapporter og fotografier av rotorbladene. Det var stor pågang og lang ventetid for avising, og av denne grunn gikk kabinpersonalet "ut på tid". De måtte ha sin pålagte hviletid, og flyvningen måtte kanselleres.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, nemndsleder og bransjens representanter, legger til grunn at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning i henhold til forordningen. Den gir heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener det ikke er godtgjort at kravet til rimelig tiltak er oppfylt, da det ikke er dokumentert hvorfor crewet gikk ut på tid etter en forholdsvis kort forsinkelse.

Klager har videre krevd dekket utgiftene fra Barcelona til Las Palmas. En samlet nemnd kan ikke se at det er grunnlag for å hevde at klager selv valgte en flyvning til Barcelona, og viser til klagen der det påpekes at han ikke ønsket slik omruting. Nemnda mener at flyselskapet er ansvarlig for omruting til Las Palmas, og derfor må dekke klagers dokumenterte utgifter i denne forbindelse.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler klagers dokumenterte utgifter til reise mellom Barcelona og Las Palmas.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)