

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01262

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen (BGO) til Reykjavik (KEF) 24. april 2017 kl. 10.15. Flyvningen ble kansellert. Klager anfører at han ikke ble tilbudt omruting før 28. april.

Klager har, på bakgrunn av kanselleringen, fremsatt krav om refusjon av utgifter til ubenyttet hotellovernatting til 293 pund, transport til 148 kroner og utgifter til forhåndsbestilt spa til 83 pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen til Reykjavik 24. april 2017 ble kansellert som følge av kraftig snøfall i Oslo denne dagen. Alle avganger ble forsinket, og mer enn femti flyvninger ble kansellert. Det planlagte kabinpersonalet for DY1172 denne dagen oversteg som følge av værforholdene sin arbeidstid, og måtte ha sin lovpålagte hvile. Klager ble booket om til ny flyvning neste dag, og har mottatt forpleining.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers erstatningskrav. Norwegian påpeker at de har utbetalt 119,20 euro i refusjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen til Reykjavik 24. april 2017 ble 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.

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

Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter. Det var et kraftig snøvær i Oslo den aktuelle dagen som påvirket alle flyvninger, og mer enn 50 flyvninger ble kansellert.

Nemnda mener videre at de ekstraordinære omstendighetene ikke kunne vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Det er opplyst at klager har fått refundert sine billettutgifter av Norwegian med 119,20 euro.

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at klager i dette tilfellet ikke fikk et tilfredsstillende omrutingstilbud. Norwegian informerte klager om at det ikke var noen flyvninger til Keflavik før 28. april. Klager avlyste derfor sin reise, som medførte tap for forhåndsbestilt opphold på AirBnB. Norwegian har ikke kommentert hvorvidt det hadde vært mulig å omrute klager med andre selskap. Flertallet mener derfor at Norwegian må dekke klagers tap. Det fremgår av dokumentasjonen at bestillingene gjaldt for fire personer. Klagen gjelder to personer. Flertallet mener derfor at klager skal ha dekket halvparten av dokumenterte kostnader til overnatting på totalt £ 253.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener det er tilstrekkelig bevist av flyselskapet at det ikke fantes andre omrutingsalternativer. Klager er blitt opplyst om at det ikke var mulig å ombookes før den 28. april. Da klager selv valgte å avbryte kontrakten med flyselskapet, kan flyselskapet ikke være ansvarlig for forhåndsbestilt opphold på AirBnB.

I tråd med flertallets avgjørelse treffes slikt vedtak:

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager erstatning for utgifter til forhåndsbestilt opphold på £ 126,5.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)