

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotellovernatting, transport og mat og drikke som følge av kansellering. ATC.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04292

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

10. juli 2019 skulle klager og tre medpassasjerer reise med DY1337 fra London Gatwick til Stavanger. Flyet skulle gå kl. 21.05 fra London. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager og medpassasjerene stilte seg i kø på flyplassen for å få hjelp til omruting.

Klager anfører at de i skranken på flyplassen fikk beskjed om at det ikke var mulig å bli omrutet til noe nytt fly før om kvelden den 12. juli, og at alternativet var å bestille flybilletter selv med et annet selskap og deretter sende kvitteringen til Norwegian. Klager anfører at de også fikk beskjed om å booke seg inn på et hotell i nærheten for natten, og å ta vare på kvitteringene for transport til og fra Gatwick og for mat og drikke, da alt dette ville bli dekket av Norwegian.

Klager anfører at på grunn av arbeid var det viktig for dem å være hjemme til den 12. juli, slik at det ikke var aktuelt for dem å vente til da med å reise hjem. De bestilte derfor billetter med SAS fra London Heathrow til Stavanger med avgang dagen etter, den 11. juli.

Klager oppgir å ha fått 3352 kroner i refusjon for de ubrukte flybillettene.

Klager krever kompensasjon på 16 000 kroner, i tillegg til refusjon av nye flybilletter til 18725 kroner, hotell til 2941,65 kroner, transport til 130,29 kroner og mat og drikke til 1482,06 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY1337 den 10. juli 2019, som skulle utføres av flymaskinen LNNGQ, måtte kanselleres som følge av systemfeil hos flygekontrolltjenesten på Gatwick lufthavn, som førte til at flyplassen ble stengt. Som følge av systemfeilen, ble alle flyvningene fra og

til London Gatwick innstilt. I alt 28 flyvninger ble kansellert, mens 26 ble omdirigert til andre flyplasser som følge av problemene den aktuelle dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Det var ingen tiltak flyselskapet kunne ha iverksatt for å unngå forsinkelsen, da den var forårsaket av en systemfeil tilknyttet flygekontrolltjenesten. Flyselskapet har ikke noen kontroll over eller påvirkning på hendelser som denne eller tillatelser eller restriksjoner i luftrommet. Som en følge av de aktuelle omstendighetene, måtte flyvningene den aktuelle dagen forsinkes eller kanselleres, uavhengig av flyselskap.

Passasjerene fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Når det oppstår ekstraordinære omstendigheter, kan en alternativ løsning være å ordne med wetlease. Dette ville imidlertid ikke ha løst problemet i dette tilfellet, da alle flyselskapene var berørt i like stor grad av systemfeilen.

I tilfeller hvor en uregelmessighet skyldes en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet fritatt for plikten til å utbetale erstatning. Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3 er ikke flyselskapet forpliktet til å betale erstatning eller til å dekke ekstra utgifter dersom det kan godtgjøre at uregelmessigheten ble forårsaket av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om flyselskapet traff alle rimelige tiltak.

Omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller utelatelse fra flyselskapets side.

Hva gjelder de nye flybillettene som ble kjøpt med et annet selskap, gjør Norwegian oppmerksom på at passasjerer ble informert om valgmuligheten de hadde mellom å motta refusjon eller å bli omrutet kostnadsfritt. Norwegian har i tillegg åpnet en egen telefonlinje for passasjerer som trenger hjelp til omruting. Det er også mulig å kontakte Norwegian via det vanlige telefonnummeret og via chat. Dette er det informert om på Norwegians nettsider.

De berørte passasjerene mottok SMS og e-post fra Norwegian.

Ifølge systemet kontaktet ikke klager Norwegian for å forhøre seg om valgmulighetene. I stedet valgte han å ta seg av dette selv. Hadde klager kontaktet Norwegian på telefon (eller på annen måte) i forbindelse med omruting, ville dette ha vært registrert i loggen til Norwegian. Det vises til fremlagt kopi av denne.

Norwegian hadde ledige plasser på flyvningen DY1337 den 12. juli 2019 fra London til Stavanger. På denne flyvningen var det 186/189 seter og 178 passasjerer.

Klager ordnet med billetter med et annet selskap selv, uten å informere Norwegian om dette. Norwegian er således av den oppfatning at klager har valgt ett av alternativene

som er fastsatt i artikkel 8 nummer 1 EU-forordning 261/2004 – i dette tilfellet refusjon av billetten i stedet for omruting. Flyselskapet er derfor ikke ansvarlig for eventuelle ekstraplifter som klager har pådratt seg.

Det vises videre til Kommisjonens tolkningsveiledning artikkel 4.2 i forbindelse med retten til refusjon, omruting eller ombooking ved nektet ombordstigning eller kansellering: «Når et luftfartsselskab kan godtgøre, at det, da passageren accepterede at opgive sine personlige kontaktoplysninger, har kontaktet en passager og forsøgt at yde den bistand, der kræves i henhold til artikel 8, men at passageren alligevel selv har sørget for bistand eller omlægning af rejsen, kan luftfartsselskabet konkludere, at det ikke er ansvarligt for yderligere omkostninger, som passageren har pådraget sig, og kan beslutte ikke at refundere dem.»

Norwegian gjør oppmerksom på at klager allerede har mottatt refusjon av 3352 kroner for de ubenyttede billettene.

Klager krever også refusjon av hotellutgifter på 275 GBP, i tillegg til 130,92 kroner for transport og 142,06 kroner for mat og drikke. Norwegian kan imidlertid ikke se at alt dette er dokumentert. Basert på de synlige kvitteringene som er lagt frem, synes de samlede utgiftene for mat og transport å være 62,22 GBP.

Hva gjelder disse kostnadene, vises det til Kommisjonens tolkningsveiledning artikkel 4.3.1 vedrørende forpleiningsutgifter. I henhold til disse gjelder retten til forpleining kun så lenge passasjerer venter på omruting til sitt endelige bestemmelsessted snarest mulig (jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav b) eller en returflyvning (jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a andre ledd). Norwegian anser at passasjerer i dette tilfellet valgte retten til refusjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a første ledd, og flyselskapet er dermed ikke forpliktet til å tilby passasjerer forpleining eller assistanse.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav 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.

Norwegian har forklart at kanselleringen skyldtes en systemfeil hos flygekontrolltjenesten (ATC) på Gatwick lufthavn den aktuelle dagen, og det er fremlagt dokumentasjon på dette. Nemnda mener at flyselskapet har godtgjort at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes ekstraordinære forhold, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Spørsmålet er videre om klager har rett til refusjon av utgifter til billetter med et annet flyselskap, hotellovernatting, transport og mat og drikke.

Norwegian har anført at klager selv valgte refusjon i stedet for omruting og at det fantes ledige plasser på en Norwegian-flyvning med avgang to dager senere, den 12. juli. Nemnda bemerker at plikten til å tilby omruting etter forordningens artikkel 8 ikke begrenser seg til eget selskap og samme flyplass. Nemnda legger videre til grunn at det gikk andre flyvninger mellom London og Oslo før den 12. juli. En omruting to dager senere er etter nemndas mening i dette tilfellet ikke «snarest mulig». Nemnda mener dermed at Norwegian må erstatte mellomlegget mellom klagers opprinnelige og nye billetter, som utgjør kroner 14 920.

Nemnda anbefaler også at Norwegian i dette tilfellet dekker klagers utgifter til hotell på 275 GBP, i tillegg til transportutgifter på 80,36 GBP. Hva gjelder matutgiftene, mener nemnda at det er dokumenterte utgifter på 131,26 GBP. Nemnda anbefaler at klager gis refusjon basert på dokumenterte utgifter.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning på annet grunnlag i saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers mellomlegg til nye billetter med kroner 14 920, utgifter til hotell på 275 GBP og transportutgifter på 80,36 GBP, samt dokumenterte matutgifter på 131,26 GBP.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)