

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

265/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til London Gatwick 11. mars 2012 med DY1310. Flyet ble kansellert, og klager måtte kjøpe ny billett med et annet flyselskap til London Heathrow.

Klager mener hendelsen ikke var utenfor Norwegians kontroll, og krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av mat- og parkeringsutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1310, som ble operert av maskinen G-LSAB, ble kansellert som følge av dødsfallombord på en tidligere flyvning. Før G-LSAB skulle operere ruten DY1310, skulle den operere Alicante - Oslo som DY1791.

Etter take off fra Alicante oppstod det et dødsfall om bord blant passasjerene. Maskinen måtte derfor lande på nærmeste flyplass som var Amsterdam. Flyet ble 10 timer forsinket, som medførte at at crewet gikk ut på arbeidstid. Dette medførte videre at Norwegian ikke fikk anledning til å operere DY1310 Oslo - London.

Den uforutsette hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, og ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. I henhold til EU forordning 261/2004 bør flyselskapenes forpliktelser være begrenset ved slike hendelser.

Klager fikk tilbud om enten full refusjon eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Norwegian har refundert klagers billett med British Airways, og ønsker å refundere klagers utgifter til forpleining i ventetiden mot originale kvitteringer. Utover dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY1310 ble kansellert som følge av at flyet var blitt forsinket tidligere på dagen som følge av dødsfall om bord. Forsinkelsen førte til at besetningen overskred maksimal tillatt arbeidstid.

Nemnda er av den oppfatning at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet. Under de rådende forhold kunne innstillingen ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.