

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter som følge av kansellert flyvning.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00679

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Trondheim til London med Norwegians flyvning DY1340 den 23. juni 2016 kl. 18.00. Flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til flyvning med DY8560 påfølgende dag.

Klager med reisefølge tok derfor inn på hotell for natten.

Klager krever på grunnlag av ovennevnte standarderstatning 250 pr. person i henhold til EU-Forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til mat, transport, hotell og telefonsamtale.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1340 fra Trondheim til London 23. juni 2016 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i London. Klager ble derfor ombooket til DY8560 påfølgende dag.

23. juni var det tordenvær i London. Dette medførte store uregelmessigheter gjennom hele dagen for avgang og ankomst på Gatwick. Norwegian viser til vedlagt Movement Log, som viser at tilnærmet alle avganger og ankomster ble gitt slots - nye avgangstider.

Selv om Norwegian har base i Trondheim og London, opplevde selskapet så mye uregelmessigheter denne dagen, grunnet dårlig vær gjennom hele dagen i London, at all reservekapasitet var blitt kalt inn da mye crew gikk ut på tid.

Rimelige tiltak i slike tilfeller innebærer enten omdisponering av egne fly eller "wet lease". Dette er tidkrevende prosesser som ikke nødvendigvis vil forkorte passasjerenes forsinkelse. Å kjøpe billetter med andre flyselskap ble også vurdert, men det var få

tilgjengelig billetter på kort varsel, slik at denne løsningen ikke ble valgt. Dessuten var været årsaken til uregelmessighetene denne dagen og en eventuell ny avgang med nytt crew og maskin, ville antakeligvis medført slots og store forsinkelser.

Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten, herunder værforhold, var utenfor selskapets kontroll. På grunnlag av ovennevnte hevder Norwegian at klager ikke er berettiget til standarderstatning etter EU Forordning 261/2004 artikkel 7.

Klager ønsker videre refundert utgifter til overnatting i Trondheim sentrum. Da Norwegian ser at klagers hjemstedsadresse er i Tiller, cirka 40 minutters kjøretur fra Værnes flyplass, kan selskapet ikke imøtekomme kravet om refusjon av kostnader knyttet til overnatting. Klager har alltid en tapsbegrensningsplikt.

Norwegian har i tråd med EU forordningen refundert utgiftene til telefonsamtaler, transport og mat.

Nemnda bemerker

DY1340 fra Trondheim til London den 23. juni 2016 kl. 18.00 ble kansellert. Klager ble booket om til flyvning med DY8560 påfølgende dag.

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.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon, legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes "thunderstorm" i London, som medførte store uregelmessigheter hele dagen for avgang og atkomst til Gatwick. Nemnda mener at kanselleringen som følge av værforholdene her må anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet fra Norwegians side. Klager har etter nemndas syn derfor ikke krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

Det er opplyst at Norwegian vil refundere klager kroner 510 for transport, kroner 235,52 for telefonsamtaler og kroner 239 for mat. Når det gjelder mat, er det fremlagt kvitteringer for klagers krav på totalt kroner 437. Dette må anses rimelig for et reisefølge på tre personer, og det anbefales at Norwegian utbetaler hele beløpet.

Når det gjelder klagers hotellutgifter, har Norwegian ikke villet dekke disse, da det er opplyst at klager bor cirka 40 minutter i kjøreavstand til Værnes. Nemnda bemerker at klager har en tapsbegrensningsplikt, og er enig i at hotellovernatting ikke var nødvendig. Klager har uansett rett til å få erstattet utgifter til transport mellom hjemmet og flyplassen, som i så fall ville ha blitt pådratt. Hvorvidt det går offentlig transport på denne strekningen, er uklart. Det anbefales derfor at Norwegian dekker et skjønnsmessig beløp til utgifter til transport på kroner 500.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter, i tillegg til det som allerede er tilbudt fra Norwegians side, med ytterligere kroner 698.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)