

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter for kansellert reise, samt refusjon av den negative differansen for de nye billettene.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02704

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med DY396 fra Oslo til Longyearbyen, men på grunn av tåke ble de omdirigert til Tromsø. Klager takket ja til tilbudet om å gå av i Tromsø, be om refusjon for utreisebilletten, men beholde billetten for hjemreisen fra Longyearbyen.

Klager og reisefølget kjøpte deretter nye billetter til Longyearbyen med SAS. Klager krever at Norwegian refunderer de originale tur-returbillettene til 6 883 kroner, samt refunderer mellomlegget (3 396 kroner) til de nye billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og medreisende hadde bestilt reise tur-retur fra Oslo til Longyearbyen, med avreise fra Oslo (DY396) 3. august 2020 og retur fra Longyearbyen (DY397) den 7. august 2020. På grunn av tåke ble DY396 omdirigert til Tromsø. Alle reisende fikk care i henhold til EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet ble klager tilbudt care og gratis ombooking til DY8400 med kl. 17.00 dagen etter.

Norwegian viser til at rimelige tiltak var begrenset i dette tilfellet siden forstyrrelsen ble forårsaket av ugunstige værforhold som rammet alle flyselskaper. Ingen alternative tiltak kunne ha blitt truffet ettersom beslutningen om å omdirigere flyet til Tromsø ble tatt av sikkerhetsmessige årsaker og etter at flyet allerede hadde startet.

I henhold til avgjørelsen fra EU-domstolen i sak C-402/07 (Sturgeon), bør passasjerene som er berørt av en forsinkelse, kompenseres i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 7 i forordning (EF) 261/2004 når de kommer til den endelige destinasjonen tre timer eller mer etter den opprinnelig planlagte ankomsttiden. Flyselskapene er unntatt fra ytterligere kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Omstendigheter som er utenfor luftfartsselskapets kontroll, er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av luftfartsselskapet. Vi anser derfor at denne forstyrrelsen som var forårsaket av ugunstige værforhold, utenfor vår kontroll.

Norwegian kan derfor ikke utbetale standardkompensasjon i dette tilfellet.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av de originale og nye billettene, viser Norwegian til vedlagt dokumentasjon hvor det fremgår at klager frivillig kansellerte og fremsatte krav om refusjon den 4. august 2020 kl. 11.00 via Norwegians online portal. Det ble utført en utbetaling til klager på kroner 6 883 den 9. oktober 2020.

Når det gjelder DY8400 (04.08.2020) og DY397 (07.08.2020) opererte disse flyvningene som planlagt, men fordi klager kansellerte booking hadde hun ingen reservasjon på disse flyvningene og måtte derfor kjøpe nye billetter.

Norwegian kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av de nye billettene.

Nemnda bemerker

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 kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har opplyst og fremlagt dokumentasjon på at det var dårlig sikt i Longyearbyen den aktuelle formiddagen som gjorde det nødvendig å omdirigere flyet til Tromsø, og deretter fly tilbake til Oslo. Nemnda mener at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian ga tilbud care og omruting til ny flyvning dagen etter. Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kanselleringer i flytrafikken har passasjerene krav på refusjon eller "omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsessted", jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav b. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at passasjerene ble tilbudt omruting med DY8400 fra Tromsø til Longyearbyen neste dag kl. 17.00. Etter nemndas syn er dette et tilstrekkelig omrutingstilbud etter forordningen, men klager valgte heller å avbestille reisen og be om refusjon av billettprisen.

Klager har opplyst at hun kun avbestilte reisen til Longyearbyen, men ikke returreisen. Norwegian har dokumentert at DY8400 og DY397 gikk i henhold til oppsatt ruteplan, men anført at klager avbestilte begge reisene. Norwegian har imidlertid ikke imøtegått klagers forklaring, og heller ikke dokumentert at hun avbestilte også returreisen

fra Longyearbyen. Når klager på tross av dette ikke fikk være med flyvningen fra Longyearbyen til Oslo, var hun nødt til å kjøpe nye billetter med SAS. Nemnda finner at klager har krav på refusjon av mellomlegget for nye flybilletter med SAS fra Longyearbyen til Oslo, 3 396 kroner, etter alminnelig erstatningsrett.

Saken ble behandlet med bare en forbrukerrepresentant fordi alle øvrige forbrukerrepresentanter var inhabile og derfor hadde uventet forfall. Nemndas øvrige medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ekstrakostnader til nye billetter fra Longyearbyen til Oslo med kr 3 396.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)