

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning i følge EU forordningen 216/2004 på grunn av kansellering.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

113/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Erstatning i følge EU forordningen 216/2004 på grunn av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise 18. desember 2009 kl 19.30 med DY253 fra Tromsø til Gardermoen. Avgangen ble kansellert på grunn av glatt rullebane. Dette selv om SAS både landet og lettet flere ganger samme kveld.

Klagerne fikk tilbud om å bli omrutet til neste dag kl 10.45. Dette tilbudet kunne ikke klagerne benytte seg av, da de skulle reise fra Gardermoen neste dag kl 08.30 til Aqaba. Klagerne måtte derfor annullere reisen.

På flyplassen i Tromsø fikk klagerne beskjed om at de måtte ta vare på kvitteringer angående utgifter til hotell og skyss til/fra hotell dersom de var nødt til å overnatte i Tromsø.

Klagerne krever erstattet matutgifter på flyplassen, hotellutgifter i Tromsø samt transport til/fra flyplassen. De krever videre erstattet utgifter til forhåndsbetalt hotell i Oslo som de ikke fikk benyttet.

Klagerne har fått refundert reise og opphold i Aqaba/Eliat av sitt forsikringsselskap.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY253 fra Tromsø 18. desember 2009 ble kansellert på grunn av dårlig vær og dermed stengt rullebane. Flyet måtte omdirigeres til Bardufoss Lufthavn hvor flyvningen ble kansellert. Klagerne fikk tilbud om omruting neste dag, men ønsket ikke dette.

I henhold til EU forordning 261/2004, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kansellering, er uforutsette forhold som forhindrer flyvningen.

I dette tilfellet valgte klager å ikke bli ombooket til en annen avgang, men å avslutte reisen, da bortfaller Norwegians ansvar med å dekke overnatting så fremt de ikke reiser videre med Norwegian.

Norwegian avviser klagers øvrige krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Norwegian har ikke underbygget sin påstand om at flygningen måtte innstilles pga dårlig vær. Klager har bestridt at det var ekstraordinære værforhold og bl.a. vist til at SAS både landet og lettet flere ganger samme kveld. Dette er ikke kommentert av Norwegian. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort, sannsynliggjort, at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse. Klagerne har således rett til en erstatning på 250 euro per person.

Uberettiget innstilling gir videre rett til erstatning av påførte utgifter. Klager har i brev av 1. februar 2010 fremlagt en oversikt over utgifter som kreves erstattet. Nemnda anbefaler at utgiftene erstattes. Dog slik at kost i ventetiden på flyplassen faller bort da oppholdet på flyplassen var kortvarig. For så vidt gjelder hotellet på Gardermoen må utgiftene dokumenteres. I utgangspunktet skulle en tro at i hvert fall oppholdet på hjemreisen kunne avbestilles. Total erstatning skulle etter dette bli kr 7.599.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfellet i denne saken.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian gir klagerne en erstatning på kr 7.599.

Til fradrag går 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril,
Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.