

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om etterbetaling av utgift grunnet kansellering.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00298

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Genève til Oslo den 13. februar 2016, med DY1603.

Klager fikk tilsendt SMS fra Norwegian om at flyvningen ble forsinket, og videre ble det gitt ytterligere beskjeder på flyplassen om forsinkelser på avgangen til Oslo. Til slutt ble flyvningen kansellert, og klager med følge ble satt opp på ny avgang med DY6133 den 14. februar kl.13:55.

Det ble utdelt voucher for å dekke mat, drikke og hotellopphold som ble arrangert i regi av Norwegian.

Klager har krevet refusjon av mat, drikke og transport. Hvor det er gitt medhold i kravene om mat og transport som ikke inngår i de utdelte voucherne.

Klager krever refusjon av utgiften til én enhet ikke-alkoholholdig drikke.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY1603 fra Genève til Oslo ble kansellert grunnet væromstendighetene i Genève. Tidligere ankommet flyvning med DY1602 fra Oslo til Geneva ankom sent grunnet dårlig vær, og som en følge av dette mistet Norwegian sin gitte tid for avgang fra Geneva.

Mens flyvemaskinen ventet for ny ledig avgang ble det klart at mannskapet om bord kom til å gå over tillatte timer. Derfor beordret kapteinen kansellering av flyvningen grunnet «Discretion», som innebærer at flyvningen blir kansellert som følge av mannskapet går på overtid grunnet dårlig vær på tidligere avgang. Det vises her til dokumentasjon på Movement Log og METAR.

Norwegian arrangerte hotell og mat i henhold til EU-forordning 261/2004. Det ble videre refundert de utgiftene klager har hatt for mat under ventetiden på flyplassen.

Norwegian kan likevel ikke dekke det siste gjenstående kravet på drikke, da det følger av kvitteringen at det er tale om alkoholholdig drikke:

1 Aperol Cocktail 14.00 CHF

2dl Malb Lagrzt 20.00 CHF

Norwegian viser til sak 656/13F hvor Transportklagenemnden fastslår at alkoholholdig drikke ikke er en nødvendig utgift.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgiften på den ene enheten med drikke.

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 artikkel 5. 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 mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen var en følge av værforholdene i Genève. Nemnda viser til Norwegians forklaring og fremlagte logger og værrapport. Nemnda finner godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Norwegian har erstattet klagers utgifter til mat og alkoholfri drikke. Klagerne aksepterer at de ikke har rett til erstatning for alkoholholdig drikke, men anfører at Aperol Coctail er uten alkohol. Dette bestrides av Norwegian.

Nemnda legger til grunn som en faktisk kjensgjerning at Aperol finnes så vel med som uten alkohol (søk på internett). Klager har gitt en forklaring på hvorfor hun drakk alkoholfritt. Nemnda ser ingen grunn til å betvile at hennes Aperol Coctail var alkoholfri, og anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 14 CHF.

Klagerne har ikke rett til å få dekket utgifter til tog fra Gardermoen, da forsinkelsen skyldtes været, jf. luftfartsloven § 10-20.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sine krav om standarderstatning og erstatning av togbilletter. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 14 CHF i erstatning for alkoholfri drikke.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)