

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter som følge av kansellering.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

102/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av hotellutgifter som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Paris den 20. desember 2012 med DY1496. Flyet ble kansellert og klager ble booket om til dagen etter.

Klager ventet på Gardermoen i mer enn 8 timer, og la merke til at andre flyselskap gjennomførte avganger til Paris med kun små forsinkelser. Klager stiller seg undrende til at det kun var Norwegian som hadde store problemer denne dagen.

Klager mottok verken informasjon eller care i ventetiden.

Da klagers leilighet i Oslo var utlånt måtte hun ta inn på hotell. Klager kontaktet Norwegian per telefon og fikk beskjed om at hun ville få dekket hotellutgifter for maks kroner 1 000.

I ettertid nekter Norwegian på dekke klagers utgifter. Klager føler seg forskjellsbehandlet, da andre passasjerer på samme flyvning ble tilbudt hotell.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, flytog og drosje, til sammen kroner 1 341.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1496 ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen, freezing fog. Det vises til værrapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Værforholdene førte til store forsinkelser og flere kanselleringer, både hos Norwegian og hos andre selskap.

Klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter. De passasjerene som ikke har bostedsadresse i Oslo ble tilbudt hotell. Det forventes at de som bor i Oslo reiser hjem.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som

er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Norwegian har refundert klagers utgifter til transport til og fra Gardermoen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 har behandlet flere klager på kanselleringer og forsinkelser som følge av frosttåke på Gardermoen denne dagen. Nemnda finner det bevist at frosttåken førte til store forsinkelser og kanselleringer, herunder kansellering av klagers flygning. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon ikke hadde mulighet til å unngå kanselleringen. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De skal videre tilby hotellovernatting der det er nødvendig samt dekke utgifter til og fra hotellet.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat med 345 kroner, hotell med kr 1.000 dersom klager dokumenterer at andre personer bodde i leiligheten hennes slik at det var nødvendig å bo på hotell, samt 340 kroner til flytog t/r. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter med opp til 1 645 kroner. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.