

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og utgiftsrefusjon ved kansellering.
Drone London - Gatwick. Spørsmål om relativ reklamasjonsfrist.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-00821

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DI7560 fra Buenos Aires (EZE) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018, og videre til Oslo lufthavn (OSL) med DY1303 21. desember. Flyvningen fra Buenos Aires ble kansellert, og på flyplassen mottok klager et ark med informasjon om hans rettigheter, samt telefonnummer til Norwegians kontorer i Argentina. Ingen av Norwegians ansatte i Buenos Aires syntes å ha mulighet til å gi tilbud om overnatting eller omruting, og passasjerene ble henvist til å ringe kundesenteret.

Klager forsøkte å ringe både de argentinske numrene, samt Norwegians nummer i Norge. Han fikk alltid til svar at alle kundebehandlere var opptatt, og ble bedt om å vente på svar. Etter cirka én time ga klager opp. Han kontaktet derfor KLM, som hadde ledige plasser via Amsterdam til Oslo samme dag. Klager kjøpte billetter i økonomiklasse, som kostet kroner 19 155,90 pr. person, totalt 38 311,80 for to passasjerer .

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt følgende krav: kroner 6.688,90 Mellomlegg KLM og Norwegian, kroner 2.027,00 telefonutgifter i Buenos Aires og standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DI7506 fra Buenos Aires til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert.

Klager hevder han sendt inn klage til Norwegian 1. januar 2019 og ikke har fått svar. Norwegian kan imidlertid ikke finne passasjerer i sine systemer. Han har vedlagt skjermbilde av en e-post som skal bevise at klagen er sendt. Det fremgår ikke av adressefeltet at e-posten ble sendt til Norwegian. Tvert i mot er e-posten adressert til

customer@air.norwegian.com. Alle klager som sendes inn - enten via klageskjema eller på e-post - vil motta et individuelt saksnummer. Klager har ikke vist til et slikt nummer.

Det følger av transportklagenemndforskriften § 5-1 annet ledd at "[k]lager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet": Norwegian er derfor av den oppfatning at saken bør avvises fra videre saksbehandling i Transportklagenemnda.

I alle tilfeller har Norwegian anført at klagen er fremsatt for sent. Klagen kom til Norwegians kunnskap ved nemndas oversendelse av sakens dokumenter 26. mars 2019. Dette er mer enn to måneder etter flyvningen. Nemnda har den senere tid lagt til grunn at krav om kompensasjon må fremsettes overfor flyselskapet innen rimelig tid. Dette følger dessuten av Högsta Domstolen i Sveriges avgjørelse i T-2569-17 (Turkish Airlines). Domstolen antyder at grensen for hva som er rimelig tid ved en relativ reklamasjon etter EU-forordning 261/204 bør ligge på rundt to måneder.

Dersom nemnda skulle komme til at klagen er rettidig fremsatt, har Norwegian fremlagt følgende subsidiære anførsler:

Norwegians flyvning DI7506 fra Buenos Aires til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert som følge av uautorisert droneaktivitet over flyplassen i London. Luftrommet var stengt frem til morgenen 21. desember 2018, og dette resulterte i kansellering av samtlige avganger 20. desember. Droneaktivitet over luftrommet ved en flyplass er ikke tillatt og all droneaktivitet er underlagt et gjeldende regelverk. I dette tilfellet ble aktiviteten ansett som en direkte trussel, og all flytrafikk ble stanset umiddelbart av sikkerhetsmessige årsaker.

Kanselleringen var, etter Norwegians syn, forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian er følgelig av den oppfatning at klager ikke har krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen.

Videre valgte klager å terminere sin befordringsavtale med Norwegian når kanselleringen var et faktum, og valgte å ikke benytte seg av omrutingstilbudet gitt av Norwegian. Klager viser til at det var lang ventetid da han ringte selskapets kundesenter. Ved ekstraordinære hendelser som denne må passasjerene ta høyde for at det kan være noe kontakt for å komme i kontakt med flyselskapet. Klager har fått sin ubenyttede billett refundert, og har på eget initiativ bestilt billetter med et annet selskap. Hvordan klager etter dette valgte å komme seg frem til sin destinasjon kan ikke lastes Norwegian. Hvordan dette påvirket klagers nye reiseplaner kan heller ikke lastes Norwegian, all den tid selskapets tilbud ikke ble mottatt av passasjereren. Selskapet har følgelig avvist klagers krav om utgifter til alternativ transport.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til telefon i Argentina. Han viser til skjermbilde med oversikt over telefonsamtaler. Flyselskapene plikter etter forordningens artikkel 5 nummer 1 jf. artikkel 9 nummer 2 å dekke utgifter til to telefonsamtaler. Norwegian anser imidlertid fremlagt dokumentasjon som ufullstendig da det ikke fremgår hvilket nummer det ble ringt fra, samt at summen klager viser til er for fem samtaler.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DI7560 fra Buenos Aires (EZE) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018 ble kansellert.

Nemnda mener at klager har fremmet klagen innen rimelig tid. Riktignok finner ikke Norwegian klagen i sine systemer, men klagers kopi av epost til customer@air.norwegian.com viser at han har fremmet et krav ovenfor flyselskapet tre dager etter flyvningen. Om dette er en e-postadresse som tilhører Norwegian, eller hvilken e-postadresse han eventuelt skulle ha benyttet, er ikke utdypet av Norwegian. Klagen anses derfor fremmet overfor Norwegian.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen skjedde som følge av ulovlig droneaktivitet over flyplassen. Dette må etter nemndas syn anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for krav om standarderstatning.

Klager har opplyst at han ikke fikk hjelp av Norwegians personale på flyplassen, og at han ikke kom gjennom på telefon. Han valgte derfor etter én time å kjøpe nye billetter med KLM.

Kanselleringen skjedde på et svært travelt tidspunkt før jul. Nemnda bemerker på generelt grunnlag at flyselskapet må gis noe tid til å organisere omruting, og det er i utgangspunktet klagers eget ansvar dersom man velger å kjøpe egne billetter uten å avvente situasjonen noe.

Nemnda mener at klager i denne situasjonen måtte finne seg i å vente i mer enn én time på å få et omrutingstilbud fra flyselskapet. Nemnda mener derfor at han selv må bære tilleggsutgiftene til nye flybilletter.

Når det gjelder telefonutgiftene, viser nemnda til at regningen omhandler 21 samtaler i Argentina i perioden 4. til 21. desember. Norwegian skal ikke betale for alle disse

samtalene, og det gjøres derfor et skjønnsmessig fradrag. Telefonutgiftene dekkes etter dette med kroner 1 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers telefonutgifter på kroner 1 000. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)