

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

983/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 19. november kl. 13:30 med DY311. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til neste avgang kl. 19:15.

Informasjonen i ventetiden var mangelfull. Klager mottok en matkupong på kroner 120, dette er ikke tilstrekkelig på 6 timer. Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble booket om til et tidligere fly med et annet selskap.

Formålet med klagers reise falt bort, og av den grunn krever han refusjon av hele flybilletten. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY311 ble kansellert som følge av teknisk feil. Årsaken til uregelmessigheten var utenfor Norwegians kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon eller ekstra utgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av Luftfartstilsynet.

Klager hevder formålet med reisen falt bort og at han av den grunn krever full refusjon av billetten. Klager har bostedsadresse i Oslo, det er nærliggende å tro at avgangen klager ble booket om til ble benyttet for å returnere hjem.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til mat mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Norwegian har opplyst at kanselleringen skyldtes en teknisk feil. De har ikke oppgitt hva feilen besto i eller dokumentert denne. Norwegian har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er enig med klager i at 120 kroner er for lite på en forsinkelse på nær seks timer. Flertallet oppfatter det slik at klager ikke har tatt vare på kvitteringer. Flertallet finner det sannsynlig at klager har hatt utgifter på mer enn 120 kroner og anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 130 kroner.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er enig med Norwegian om at eventuelle ekstrautgifter til mat må dokumenteres. Uten kvitteringer finner mindretallet kravet ikke sannsynliggjort.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet eller refusjon av billettprisen. Klager valgte omruting og har ikke rett til refusjon av billettprisen.

Klager ble omrutet til neste flygning med Norwegian, i underkant av seks timer senere. Nemnda er av den oppfatning at dette etter omstendighetene må anses som tilstrekkelig raskt.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning på 250 euro, samt kr 130.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. 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.