

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0615/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo den 1. mars 2015 kl. 15:00 med DY761. Avgangen ble kansellert som følge av akutt sykdom blant crew. Klager anser ikke årsaken til å være en ekstraordinær omstendighet.

Klager fikk ingen assistanse fra Norwegian til å booke om billetten, og på selskapets nettsider var det teknisk feil. Det var umulig å komme gjennom på telefon, og på Værnes ga de beskjed om at klager måtte oppsøke annet flyselskap. Klager endte opp med å kjøpe nye og dyrere billetter med annet selskap.

Klager krever refusjon av ubenyttet flybillett, samt standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY761 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Det lyktes ikke Norwegian å innhente stand-by crew på den korte tiden før avgang, og kansellering var ikke til å unngå.

Den 1. mars opplevde Norwegian et uvanlig høyt sykefravær blant sine piloter. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Klager henviser til lang ventetid og stor pågang på våre nettsider, noe som man må påregne i slike situasjoner. Norwegian beklager den lange ventetiden, men Norwegian «satt alle kluter til» og opprettet egne «hotlines» for streikerelaterte spørsmål. Det ble også opprettet en chat-funksjon for å nå ut til så mange som mulig som trengte hjelp.

Norwegian hadde flere ledige avganger klager kunne ha booket seg om på de første tre timer etter opprinnelig avgang. Klager valgte å avbryte reisen med Norwegian og kjøpe ny billett med annet selskap. Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

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

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes sykdom. Nemnda legger til grunn at det var et uvanlig høyt sykefravær blant pilotene denne dagen, og at det ikke var reservepiloter tilgjengelige. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet.

Nemnda legger til grunn at det var svært mange som var berørt av uregelmessigheter hos Norwegian denne dagen. Nemnda legger videre til grunn at klager fikk feilmelding på Norwegians nettsider, og at hun ikke kom frem på oppgitt telefonnummer til tross for at hun forsøkte lenge.

Klager kjøpte billett med Widerøe til kr 1.999. Norwegian-billetten klager ikke fikk benyttet kostet kr 699.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian bør erstatte klagers merutgift. Nemnda viser til at klager gjorde et reelt forsøk på å komme i kontakt med Norwegian, det var store uregelmessigheter hos Norwegian og således uklart hva de kunne tilby, og alternativet var ikke spesielt dyrt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merkostnad.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, 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.