

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av ekstraavgifter til ny flyreise som følge av kansellering av opprinnelig flyavgang.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

143/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Refusjon av ekstraavgifter til ny flyreise som følge av kansellering av opprinnelig flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise med DY1494 Oslo - Paris, søndag 21. april 2010. En halv time før avgang fikk de en sms med melding om at avgangen var kansellert, med henvisning til et telefonnummer for ytterligere opplysninger. Det refererte telefonnummer var nesten umulig å komme frem på og kun etter flere forsøk og lengre ventetid fikk klagerne svar. Det fantes ingen representant fra selskapet bak selskapets skranke i avgangshallen for utenriksflygninger. Kun to tilbud ble gitt fra selskapet i den telefonsamtalen klagerne omsider fikk opprettet på det oppgitte telefonnummer: Refundering av billettens pris eller plass på selskapets fly to dager senere (tirsdag). Klagerne fikk ikke noe tilbud om hotell samt mat/drikke i ventetiden.

Å vente til tirsdag var ikke noe brukbart alternativ, da klagerne hadde kjøpt en pakke på aktiviteter og opphold i Paris som ikke var refunderbar ved avbestilling mindre enn 24 timer før. Samtidig ville opphold på hotell i Oslo skaffe klagerne betydelige ekstraavgifter, og ferien ville også naturligvis bli betydelig amputert.

Det viste seg at SAS hadde en avgang til en annen flyplass i samme by kun en time senere. Klagerne informerte Norwegians representant om at de vurderte dette alternativet, og spurte også om Norwegian ville kunne refundere utgifter til denne transporten. Det kunne hun ikke gjøre, men avviste heller ikke muligheten. Klager mener at dette må ha vært et tydelig nok signal til selskapet om at klagerne ikke så seg fornøyd med det de var blitt tilbudt fra Norwegian. Heller ikke dette førte imidlertid til at klagerne fikk noe tilbud ut over refusjon eller omruting to dager senere, ei heller noe alternativt billigere reisealternativ frem til destinasjonen.

Klager påpeker videre at de verken i den tilsendte SMS eller i påfølgende samtaler med Norwegians representanter samme ettermiddag ble informert om årsaken til kanselleringen. Klagerne hadde således ingen forutsetninger for å kunne vite hvem som hadde ansvaret.

Klager så det da som eneste alternativ å kjøpe enveis billetter med SAS som hadde avgang til Paris kl 16.55 samme dag.

Klager ber om å få dekket ekstrakostnader på kr 10.312. Norwegian har avvist kravet.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Avgangen ble kansellert på grunn av flyvelederstreik på Orly flyplass. Passasjerene som ble rammet av dette fikk tilbud om omruting til neste ledige avgang, samt hotell og mat/drikke i ventetiden. Dette i henhold til EU forordningen 261/2004 art. 5. pkt. 2.

Klager tok i dette tilfellet saken i egne hender, og bestilte nye billetter med SAS.

Norwegian oppfatter det slik at dette ikke var den rimeligste transportmuligheten til Paris denne dagen, og klager ga aldri Norwegian mulighet til å hjelpe med å skaffe et rimeligere alternativ. Norwegian ble ikke gjort oppmerksom på at klager ikke var fornøyd med det alternativet hun fikk av Norwegian, og at hun kom til å kjøpe seg billetter til k 12 228 med SAS og sende krav om dette til Norwegian i ettertid. Dersom Norwegian hadde fått mulighet til å hjelpe klager med alternativ transport, kunne Norwegian funnet noe som hadde mer like vilkår som på den billetten klager hadde med Norwegian.

En flyvelederstreik på Orly flyplass er uten for selskapets kontroll. I henhold til EU forordningen 261/2004 unntatt for videre kompensasjon hvis årsaken er forsinkelse, eller kansellering, og er forhold utenfor selskapets kontroll.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd:

«Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian i dette tilfellet ikke oppfylte sin informasjonsplikt.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet streik på Orly flyplass.

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. 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.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnd er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, ubetinget faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av slik streik gir således etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Nemnda er av den oppfatning at innstillingen av Norwegians avgang ikke gir rett til erstatning etter EU forordningen.

Forordningen begrenser ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12. I denne saken kan det reises spørsmål om Norwegians manglende oppfyllelse av sine plikter i henhold til forordningen var en medvirkende årsak til klagerens valg, og at dette bør føre til at Norwegian bør dekke hele eller deler av klagerens tap.

Klager har gitt en utførlig redegjørelse for den informasjon hun mottok, og de samtaler hun hadde med Norwegians kundebehandler på den oppgitte telefon.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, legger etter en samlet vurdering klagers opplysninger til grunn. Flertallet legger således til grunn at klager ikke fikk tilbud av Norwegian om dekning av hotell og mat i Oslo.

Flertallet legger videre til grunn at Norwegian heller ikke tilbød klager annen alternativ omruting til tross for at klagerne gjorde oppmerksom på at de vurderte å benytte seg av SAS sin avgang.

Norwegian har etter forordningen en plikt til å tilby omruting «snarest mulig». Norwegian tilbød i dette tilfellet omruting to dager senere. Dette til tross for at det tilsynelatende fremgår av Norwegians brev av 14. juni 2010 til nemnda at det fantes alternativ transport på noenlunde like vilkår. Flertallet er av den oppfatning at Norwegian etter forordningen hadde plikt til å tilby omruting med annet selskap i dette tilfellet.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegians manglende etterlevelse av pliktene i EU forordningen førte til at klagerne valgte et dyrt og unødvendig alternativ. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagerens ekstraavgifter med kr 10.312.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, har følgende syn på saken:

Klager fikk SMS melding om at Norwegian innstilte sin avgang på grunn av streik ved Orly flyplassen i Paris. Klager fikk tilbud om en alternativ avgang med Norwegian to dager senere. Det vises også til Norwegian sitt tilsvaer hvor det fremgår at berørte passasjerer også fikk tilbud om hotell og mat.

Klager benyttet imidlertid ikke Norwegian's tilbud, men kjøpte kort tid etter mottak av overnevnte SMS- billetter med SAS til kr 12.228. Sett hen til at klager opprinnelig hadde betalt kr 1.916 for billettene med Norwegian anser mindretallet at de nye billetter ikke var på sammenlignbare vilkår, som beskrevet i forordningens artikkel 8.1.b.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler klager kr 10.312.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.