

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00227

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo den 11. mars 2015 kl. 06:45 med DY521. Klager ringte Norwegian dagen før og fikk vite at flyet ikke var i rute på grunn av streik. Klager spurte om Norwegian hadde en løsning til henne, altså om Norwegian kunne tilby en transport slik at hun kom seg til Oslo. Norwegian hadde ingen løsning til klager. Klager ventet hele dagen til det ble synlig på norwegian.no at flygningen var kansellert. Klager måtte til Oslo denne dagen, og hadde ingen annen mulighet enn å bestille billett med SAS.

Klager krever at Norwegian betaler SAS-billetten. Klagers mann hadde billett på samme fly. Han fikk godkjent refusjon av ekstrautgiftene etter at nemnda hadde gitt sin anbefaling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I perioden 28. februar til 10. mars 2015 var Norwegian rammet av pilotstreik. Ettervirkningene varte ut 13. mars. I denne perioden ble det satt inn en rekke tiltak for å minimere uleilighetene for passasjerene.

DY521 ble kansellert grunnet pilotstreiken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsene var ekstraordinære og utenfor Norwegians kontroll. Norwegian kunne tilby ombooking til en rekke fly- og bussavganger senere den dagen, men klager valgte å avbryte reisen. Hun har fått refundert ubenyttet billett.

Det er ingen forpliktelser til å ta imot flyselskapets tilbud om ombooking eller alternativ transport. Velger man å avslå vil man få full refusjon av ubenyttet billett. Hvis man skaffer transport på egenhånd, må man være forberedt på å ta den ekstrakostnaden dette vil medføre. Norwegian finner det usannsynlig at klager ble lovet full refusjon av ny billett med annet selskap, da Norwegian kunne tilby ombooking samme dag.

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 godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Norwegian kan ikke imøtekomme krav.

Nemnda bemerker

Nemnda behandlet på nemndsmøte 18. april 2016 sak 0906/15F klage fra klagers ektefelle på samme reise. Nemnda anbefalte at Norwegian erstatter merutgifter til billett med SAS.

Nemnda er av den oppfatning at også klager i herværende sak har rett til erstatning for merutgifter til billett med SAS. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 0906/15F. Saken er vedlagt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til billett med SAS.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)