

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til leiebil ved kansellering.

### Dato

27.02.2018

### Saksnummer

2017-01149

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85031 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Malaga (AGP) 2. april 2017. Flyvningen ble kansellert, og klager ble omrutet via Stockholm (ARN) 4. april. I forbindelse med reisen hadde klager bestilt leiebil gjennom Norwegian fra 2. til 30. april.

Da klager ventet på flyplassen i Sandefjord, og så at flyvningen ble forsinket, kontaktet han Norwegians kundeservice for å forhøre seg om leiebilen. Først etter flere timer fikk klager kontakt, og fikk et nytt telefonnummer han måtte ringe. Ingen svarte imidlertid på dette nummeret før kl. 09.00 neste dag. Han fikk da beskjed om at bilen allerede var leid ut til andre, og ble tilbudt ny bil til et tillegg på kroner 14 000. Klager ønsket ikke å akseptere dette tilbudet, og bestilte ny bil hos en annen leverandør, til kroner 5 698, kroner 3 435 mer enn den opprinnelige avtalen gjort med Norwegian.

Klager anfører at når Norwegians flyvninger blir forsinket og kansellert, må de også ta ansvar for at passasjerene mister sin billeie. Klager har derfor fremsatt krav om refusjon av kroner 3 435.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85031 fra Sandefjord - Torp til Malaga 2. april 2017 ble kansellert som følge av tåke rundt Torp flyplass. Forutgående avgang kunne ikke lande da sikten på Torp var på cirka 100 meter. Flyvningen ble omdirigert til Oslo lufthavn.

Norwegian har ikke anledning til å behandle klager vedrørende leiebil. Leiebilen er bestilt gjennom Norwegians samarbeidspartner, og Cartrawler er leverandør og kundens avtalepart. Dette fremgår ved bestilling.

Som følge av kanselleringen ble klager booket om til avgang via Stockholm 4. april 2017. Norwegian anfører at nevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Norwegian avviser et eventuelt krav om standardkompensasjon i henhold til forordningen, samt klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning D85031 fra Sandefjord - Torp til Malaga 2. april 2017 ble kansellert. Klager ble omrutet via Stockholm 4. april 2017. Klager mistet som følge av dette sin leiebil, og vil ha refundert merutgiftene han ble påført som følge av leieavtale med en annen leverandør.

Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem."

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at kanselleringen skyldtes tett tåke på Torp. Sikten var rundt 100 meter, og forutgående avgang måtte lande på Gardermoen. Nemnda kan ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått selv om Norwegian har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves.

Når det gjelder klagers problemer med å komme gjennom på telefon for å få utsatt bestillingen av leiebil, mener nemnda at det er forståelig at kjøper har vært av den oppfatning at Norwegian var avtalepart. Det vises til reservasjonsbekreftelsen som klager fikk, der Norwegian som avsender av e-posten takker for at klager har "valgt Norwegian Air Shuttle for bilutleie". Etter nemndas syn kan Norwegian derfor ikke fraskrive seg ansvaret for at det ikke var mulig for klager å fastholde leiebilavtalen. Merutgiftene til ny leiebil utgjorde kroner 3 435, og nemnda mener at Norwegian bør dekke disse utgiftene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager kroner 3 435 i merutgifter til leiebil.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

