

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter for åtte personer med Norwegian fra Oslo - New York. Klager har fremsatt et subsidiært krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian hevder at krav om standardkompensasjon ikke skal vurderes av Transportklagenemnda, da et slikt krav ikke var fremsatt i den opprinnelige klagebehandlingen hos selskapet.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00511

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Oslo Lufthavn (OSL) til New York (JFK) med DY7001 24. juli 2015 kl. 18.15. Flyvningen ble kansellert og utsatt til 25. juli 2015 kl. 18.30. I følge klager ble det opplyst om at kanselleringen skyldtes problemer med en cargodør på flymaskinen.

I forbindelse med årsaken til kanselleringen viser klager til EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 (Corina van der Lans v KLM), hvor det fastslås at «en teknisk feil (...) som oppstår plutselig, som ikke kan tilskrives manglende vedlikehold, og som heller ikke er blitt oppdaget under vanlig vedlikehold, ikke er omfattet av begrepet «ekstraordinære omstendigheter» (...)». Tekniske feil vil derfor – som hovedregel – ikke anses som en ekstraordinær omstendighet som fritar for plikten til å betale standarderstatning etter forordningen.

Klager viser også i denne forbindelse til Transportklagenemnda - fly sin avgjørelse i sak 1346/15F, som gjaldt den samme flyvningen, hvor klager ble tilkjent erstatning i Transportklagenemnda.

Klager krever standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for åtte passasjerer eller refusjon av billettens pris. Reisefølget hadde forhåndsbestilt billetter til besøk ved Frihetsstatuen og Ellis Island som ikke ble benyttet på grunn av kanselleringen. Klager krever disse kostnadene refundert på kroner 2 050. Videre krever klager at Norwegian refunderer ubenyttet overnatting i New York på kroner 2 426.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 24. juli 2015 ble forsinket med cirka ett døgn.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om refusjon av utgifter til Frihetsstatuen/Ellis Island og ubenyttet natt på forhåndsbestilt hotell, men avviser klagers krav om refusjon av flybillettens pris, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klagers krav er refusjon av benyttede billetter, et krav Norwegian avviser. Det spiller ingen rolle hva som var årsaken til forsinkelsen. Benyttede billetter blir ikke refundert. Ubenyttede billetter vil bli refundert i de tilfeller flyvningen blir kansellert grunnet årsaker innenfor flyselskapets kontroll, og passasjerer følger ikke reiser på billetten.

Norwegian anfører videre at klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordningen først har blitt fremmet etter at saksbehandlingen ved Transportklagenemnda - fly har startet. Selskapet forholder seg til kravet slik det ble mottatt fra nemnda, og anfører at klager ikke kan komme med ytterligere krav utover i behandlingen. Nye opplysninger må skilles fra nye krav. Dersom nemnda åpner for at klager kan fremme nye krav ved senere kommentarer til saken, vil dette medføre unødige lang saksbehandlingstid.

Nemnda bemerker

DY7001 fra Oslo Lufthavn (OSL) til New York (JFK) 24. juli 2015 kl. 18.15 ble kansellert, og utsatt til 25. juli 2015 kl. 18.30.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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.

I følge klager ble det opplyst om at kanselleringen skyldtes problemer med en cargodør på flymaskinen. Norwegian har ikke kommentert årsaken til kanselleringen i sitt svar til nemnda.

Flyselskapet har derfor ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Det følger av nemndspraksis, jf. Morten Kjelland: «Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering» side 308, at standarderstatning etter forordningen tilkjennes også der klager ikke har fremmet særskilt krav om slik kompensasjon. At klager ikke fremsatte krav om standarderstatning før en stund ut i klagebehandlingen, tillegges derfor ingen vekt. Klager og hennes reisefølge har etter nemndas mening krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

Klager har videre krevd refusjon av sine flybilletter. Nemnda kan ikke se at klager har krav på dette. Klagers rett til refusjon bortfaller dersom klager aksepterer flyselskapets tilbud om omruting, noe klagerne gjorde i dette tilfellet.

Når det gjelder utgifter til Frihetsgudinnen samt til forhåndsbestilt hotell, viser nemnda til EU-forordningen artikkel 12, der det heter at standarderstatning etter EU-forordningen skal trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken. Allerede refunderte utgifter fra Norwegian kommer til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager og hennes reisefølge standarderstatning med 600 euro pr. person. Allerede refunderte utgifter fra Norwegian kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)