

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellopphold og parkeringsavgift ved kansellering.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-01888

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY123 fra Stavanger (SVG) til Bergen (BGO) og med DY1172 fra Bergen til Reykjavik (KEF) 24. april 2017. Flyvningen fra Bergen til Reykjavik ble kansellert. Klager har fått refundert sine flybilletter av Norwegian, men har fremsatt krav om refusjon av hotellopphold på Island, samt parkeringsavgift på Sola flyplass.

Kravet beløper seg til 552 euro for hotellopphold og kroner 640 for parkering.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen til Reykjavik 24. april 2017 ble kansellert som følge av kraftig snøfall i Oslo denne dagen. Alle avganger ble forsinket, og mer enn femti flyvninger ble kansellert. Det planlagte kabinpersonalet for DY1172 denne dagen oversteg som følge av værforholdene sin arbeidstid, og måtte ha sin lovpålagte hvile. Klager har fått refundert sine flybilletter.

Norwegian anfører at de ovennevnte 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. Selskapet avviser på dette grunnlag ethvert krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen til Reykjavik 24. april 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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 forsinkelsen.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at det denne dagen kom store snømengder i Oslo. Samtlige avganger ble forsinket, og rundt femti avganger ble kansellert. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet er videre om Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet. Flyet befant seg i Bergen kl. 07.30, og hadde opprinnelig avgang til Oslo på dette tidspunkt. På grunn av snømengdene i Oslo, ble avgangen til Oslo forsinket til kl. 11.25. Klager har påpekt at værforholdene i Bergen og Keflavik ikke var dårlig. Spørsmålet er om Norwegian i dette tilfellet kunne ha valgt å kansellere avgangen til Oslo, og heller fløyet Bergen - Keflavik kl. 10.15.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at Norwegian i dette tilfellet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet. Flertallet mener at Norwegian i større grad burde ha dokumentert og forklart hvorfor denne flyvningen måtte kanselleres.

Mindretallet, flyselskapets representanter, mener at de ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, og at alle rimelige tiltak var truffet.

Flertallet mener på denne bakgrunn at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro.

Klager har videre krevd dekket ubenyttet hotell på Island på 552 euro, samt parkering på Sola på kroner 640. Utgiftene er erstatningsmessige. Det må imidlertid gjøres et fradrag for standarderstatningen, og det er kun det overskytende beløp som erstattes, jf. EU-forordningens artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager 250 euro i standarderstatning, samt 302 euro i erstatning for ubenyttet hotell og kroner 640 for parkering.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

