

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0321/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo den 1. mars 2015 kl. 16:20 med DY763. Halvannen time før avgang ble flighten innstilt grunnet sykdom blant crew. Klager henvendte seg hos Norwegian som kun kunne tilby hotell og ombooking til dagen etter. Da klager måtte på jobb var dette uaktuelt, han booket derfor plass hos SAS med avgang kl. 17:00.

I ettertid vil ikke Norwegian refundere nye billetter med SAS. Dersom klager hadde valgt forpleining og ombooking til dagen etter ville nok kostnadene blitt omtrent de samme som de nye billettene. Klager kan ikke forstå hvorfor Norwegian er så lite medgjørilige, og ikke kan vise sunn fornuft til beste for passasjeren i denne saken.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter med SAS for to personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY763 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Norwegian hadde ikke tilgjengelig standby crew, og akutt sykdom er ikke noe flyselskapet kunne ha forutsett eller kontrollert.

Det var ledige plasser på flere av Norwegians fly utover ettermiddagen og kvelden som klager kunne ha booket seg om til enten via flyselskapets nettside eller per telefon. Klager valgte i stedet å avbryte reisen og kjøpe ny billett med annet selskap, en unødvendig kostnad da Norwegian kunne tilby ombooking. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett.

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

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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 har vært mulig for dem.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen var en følge av akutt sykdom blant besetningen. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby omruting, på tilsvarende transportvilkår, snarest mulig. Klager har opplyst at han umiddelbart henvendte seg til Norwegian-skranken. Han fikk opplyst at alle Norwegians avganger var fulle, og at han først kunne få plass neste formiddag. Norwegian har anført at det var ledig plass på deres avgang kl. 17.00, og at klager hadde kunnet få plass på denne.

Klager kjøpte billetter med SAS med avgang kl. 17.00.

Nemnda finner det klart at klager ikke ville kjøpt billetter med SAS dersom han hadde fått beskjed om at han kunne omrutes kostnadsfritt med Norwegian til samme avreisetidspunkt. Nemnda finner det etter omstendighetene mest sannsynlig at det har oppstått en misforståelse hos Norwegian.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian står nærmest til å bære ansvaret for misforståelsen og anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift. Ved vurderingen har flertallet sett hen til at omruting neste formiddag etter omstendighetene ikke ville tilfredsstille kriteriet «snarest mulig» da kostnadene ved SAS-alternativet ikke ville blitt særlig høyere enn de Norwegian ville blitt påført til hotell mv. ved omruting neste dag.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er i utgangspunktet av den oppfatning at Norwegian tilbød klager ombooking innen rimelig tid på egne avganger dagen etter. Norwegian har ingen ombookingsavtale med SAS, og kan derfor ikke pålegges og kjøpe eller dekke utgifter til nye flybilletter med SAS, da omruting med eget selskap var innenfor rimelighetens grenser. Imidlertid hevder Norwegian i ettertid at kunden kunne unnlatt å kjøpe billett med SAS da det var ledige plasser med Norwegian til Oslo samme dag kl. 1520. Norwegian burde derfor ha informert klager om muligheten til å reise med denne avgangen slik at han ikke behøvde å kjøpe ny billett med SAS.

En samlet nemnd er etter dette av den oppfatning at Norwegian bør erstatte klagers ekstraavgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.