

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

083/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Oslo 7. november 2010 med DY211.

Avgangen ble først utsatt, deretter kansellert. Klager ble booket om til neste avgang kl. 15:45, men også denne maskinen ble kansellert. Som følge av dette ble siste fly den dagen fra Bodø til Oslo fort fullbooket, klager fikk ikke plass.

Over høyttaler ble de reisende informert om at alle fly var fullbooket den dagen, men at det kanskje var mulig å komme seg til Oslo dagen etter. Alle ble oppfordret til å dra hjem, og komme tilbake til flyplassen dagen etter for å forsøke å booke om billetten.

Årsaken til kanselleringene var værforholdene, men klager stiller seg undrende til at SAS og Widerøe greide å få flere fly av gårde til bl.a. Oslo den dagen, mens Norwegian valgte å kansellere.

Klager mener at Norwegian ikke gjorde alt i sin makt for å løse problemene som oppstod.

Det ble også opplyst om at det var lange køer på flyplassen for å booke hotellrom, og at det var svært lange køer på telefonen til Norwegians kundesenter.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om sine rettigheter. Norwegians personell på Bodø Lufthavn opptrådte svært klanderverdig, og fraskrev seg alt ansvar idet de ba passasjerene om å forlate flyplassen og komme tilbake dagen etter.

Klager kunne ikke ta sjansen på at de kanskje kom seg hjem dagen etter. Han bestemte seg derfor til slutt for å ta nattog til Trondheim Lufthavn Værnes og fly derfra til Oslo med Norwegian. Da klager valgte alternativ reise hjem, så ble det fra vedkommende som mottok klagers telefon, ikke opplyst at selskapets ansvar da ville opphøre. Hadde dette skjedd ville klager definitivt ha handlet annerledes.

Klager krever erstattet tapt arbeidsfortjeneste, tog- og flyutgifter m.m. NOK 7675. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY211 og DY207 ble kansellert som følge av værforholdene i Bodø som førte til stengt rullebane. Det vises til rapport fra Norwegian.

Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Som følge av at to fly ble kansellert, ble det etter hvert vanskelig å få tak i ledige hoteller. De passasjerene som ikke orket å stå i kø, ble oppfordret til å undersøke muligheten for hotellovernatting selv.

De som ønsket kunne via Norwegians nettsider eller per telefon få endret sine billetter til påfølgende dag.

Klager valgte å kansellere reisen, og reiste hjem på egen hånd med taxi, tog og fly.

Norwegian vil gjerne påpeke at selskapet «bestreber å oppfylle informasjonsplikten» de er pålagt gjennom EU forordning 261/2004. Oppslag om passasjerrettigheter finnes både på flyplassene samt på Norwegians nettsider.

Klager har fått full refusjon av ubenyttet billett, utover dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om alternativ reise.

Norwegian ønsker å dekke klagers utlegg til middag i Bodø uten alkoholholdig drikke, mot original kvittering.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at så vel DY211 som DY207 ble innstilt pga vanskelige værforhold. Nemnda er videre av den oppfatning at disse værforholdene må karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet og finner det sannsynliggjort at det i den foreliggende situasjon ikke var mulig for selskapet å unngå kanselleringene.

Nemnda har tatt hensyn til opplysningene om at fly fra andre selskaper både landet og tok av med flere maskiner denne dagen. Til dette bemerker nemnda at selv om værforholdene er vanskelige, vil det likevel ofte være perioder der fly kan lande og ta av, og at dette vil kunne influere på den totale avviklingen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter

til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det er flyselskapet som skal tilby passasjerene omruting. Sett hen til dette og til at det ofte vil være et stort antall passasjerer i samme situasjon, må passasjerene i utgangspunktet avvende tilbudet fra flyselskapet. Det vil gi en uoversiktlig og uholdbar situasjon om passasjerene selv foretok omruting til bestemmelsesstedet.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke fikk en skriftlig melding om sine rettigheter, og at det i dette tilfellet etter omstendighetene må aksepteres at klagerne fant en alternativ ordning på egenhånd.

Ut fra den informasjon klagerne fikk på flyplassen, var det etter flertallets vurdering uklart om klagerne ville bli omrutet neste dag. Klagerne besluttet da å foreta en alternativ hjemtransport med tog til Trondheim og fly fra Trondheim til Oslo. Det fremgår av klagen at klager var i kontakt med Norwegian i denne forbindelse, og at han ikke ble informert om at Norwegians ansvar overfor dem da opphørte. Norwegian har ikke kommentert dette, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn.

Klagerne ble påført utgifter på til sammen 7 650. I beløpet inngår kr 1726 i tapt arbeidsfortjeneste. Norwegian sparte på sin side utgifter til hotell og mat for minimum ett døgn for to personer. Det var på dette tidspunkt vanskelig å få tak i hotellrom slik at nemnda må kunne gå ut fra at hotellrom eventuelt måtte skaffes til markedspris.

Sett hen til Norwegians manglende informasjon til klagerne om deres rettigheter og bortfall av disse ved å arrangere egen alternativ transport, samt besparelsen den alternative løsning innebar for Norwegian, anbefaler flertallet at klager refunderes 5 600 kroner.

Klager har ikke rett til erstatning av tapt arbeidsfortjeneste samt ekstra parkeringsutgifter da grunnen til kanselleringen lå utenfor Norwegians kontroll, jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemndas mindretall, bransjens representanter, har et annet syn på saken.

Innstillingen skyltes værforhold. Norwegian har i tilsvaret datert 31. mars redegjort for at berørte passasjer ble informert om at de ville bli ombooket neste dag og at Norwegian ville

arrangere hotell for passasjerer som ikke hadde bopel i Bodø, samt at de dekket hotell for de som ordnet dette selv.

Det fremgår av klagers brev at det på høytaler ble opplyst av Norwegian at det på flyplassen var lange køer for å få arrangert hotell, altså hadde Norwegian tilbud om «care» til strandede passasjerer.

Klager ordnet imidlertid egen bakke og flytransport fra Bodø til Oslo og krever utleggene til denne transporten ca. NOK4500 erstattet. Mindretallet kan ikke se noen hjemmel eller grunn til at Norwegian skal dekke denne egen arrangerte transporten.

Det kan se ut til at klager ikke har tatt seg tid til å ta kontakt med Norwegian på flyplassen. I følge klagers brev datert 6. desember var klager ombooket til DY207 med avgang klokken 1545. Denne ble først utsatt og deretter innstilt. Klokken 1612 har klager satt seg i drosje og klokken 1624 ble billetter til ha vært rom for Norwegian å tilby hotell/ombooking samt å informere om rettigheter ut fra dette tidsforløpet. Det kan se ut til at klager fremfor å stå i kø -selv har agert raskt med alternativ transport. Mindretallet kan ikke se noen grunn til at Norwegian skal hefte for de utlegg dette medførte

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian gir klager en erstatning på 5 600 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.