

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

13.12.2011

### Saksnummer

224/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Evenes 16. desember 2010 kl. 21:05 med DY238.

Kl. 21:15 ble det opplyst at flyet var forsinket da Norwegian ventet på personell.

Kl. 21:30 ble det opplyst at flyet var kansellert grunnet dårlig vær på Evenes.

Klager stiller seg undrende til den skiftende begrunnelsen til kanselleringen.

Kl. 23:45 hadde klager stått i kø hos Norwegian for å booke om billettene til samme tid dagen etter, og fått tilbake bagasjen.

Klager ble ikke tildelt hotell. Da klager har hjemsted i Fredrikstad, måtte han og hans familie tilbringe natten på klagers arbeidssted i Oslo før de kunne dra tilbake til Fredrikstad dagen etter.

Klager er svært misfornøyd med behandlingen han og hans familie ble utsatt for. De ble ikke informert om sine rettigheter. Da klager ba om utskrift av sine rettigheter fikk de til slutt tildelt matkuponger.

Hadde Norwegian tildelt familien hotell og forpleining, hadde saken vært løst. I henhold til EU forordningen har alle passasjerer krav på hotell og forpleining i ventetiden, og ikke kun de som mellomander eller er på returreise.

På grunnlag av dette krever klager standarderstatning EUR 250 per person i henhold til EU forordning 261/2004.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY238 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett værforhold, som igjen medførte at crewet som skulle operere den aktuelle flyvningen gikk ut på arbeidstid. Det vises til værrapport.

I slike tilfeller har klager krav på full refusjon eller gratis ombooking til neste ledige avgang. Klager har kun krav på forpleining frem til avgang dersom de er på returreise.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen skyldtes værforhold eller uforutsett teknisk problem som forhindrer flyvningen.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til bomtur til flyplassen den 16. desember mot originale kvitteringer, men kan utover dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **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 artikkel 5. 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 til grunn at innstillingen skyldes at mannskapet som skulle betjene flygningen gikk ut over lovlig arbeidstid som følge av vanskelige værforhold tidligere på dagen. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og at Norwegian etter omstendighetene ikke hadde mulighet til å unngå innstillingen av klagers flygning. Innstillingen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

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 flygning 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.

Rettighetene er ikke begrenset til passasjerer som er på returreise, slik det kan synes å fremgå av Norwegians brev til klager av 6. mai 2011. Også passasjerer på utreise har rett til hotell og mat dersom det er nødvendig. Det fremkommer av klagen at det ble nær midnatt før klagerne ble omrutet til neste kveld. De hadde på dette tidspunktet befunnet seg nær fire timer på Gardermoen. Sett hen til at klagerne bor i Fredrikstad, ca 2 - 2 ½ times kjøretur unna, og at de reiste med små barn, kan det reises spørsmål om Norwegian burde ha tilbudt klagerne hotell ved flyplassen. Mot dette kan anføres at klagerne ikke var omrutet før neste dag kl 21.05, og at de således hadde tid til reise og hvile før ny flyavgang.

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at hotell på flyplassen ikke var nødvendig i dette tilfellet. Innstillingen gir heller ikke rett til erstatning av utgifter til mat ut over det klager har mottatt. Dette burde imidlertid uoppfordret blitt tilbudt klagerne.**

**Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian burde ha tilbudt klagerne hotell.**

Norwegian har tilbudt seg å erstatte klagerne dokumenterte utgifter til den ekstra reisen t/r flyplassen. En samlet nemnd er enig i dette. Dersom klagerne har reist i egen bil eller ikke har behold kvitteringer, anbefaler nemnda at klagerne utbetales kr 500.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Nemnda anbefaler at klager erstattes dokumenterte utgifter til ekstra transport, alternativt kr 500 dersom utgiftene ikke kan dokumenteres.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, 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 tilstifelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*