

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye billetter som følge av kansellering.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00565

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Alta via Tromsø den 5. februar 2020 med DY328. Imidlertid ble flyet fra Tromsø til Alta kansellert på grunn av dårlig vær i Alta. Klager fikk informasjon om at han ble booket om til samme fly neste dag, 6. februar 2020. Klager valgte å kjøpe nye billetter fra Widerøe med avreise kl. 06.00 den 6. februar 2020.

Klager krever standardkompensasjon pålydende 250 euro og refusjon av ny flybillett pålydende 2099 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at saken gjelder DY327 den 5. februar 2020 fra Oslo til Tromsø, og videre til Alta.

Flyvningen DY328 avtok fra Oslo Lufthavn uten større forsinkelser og ankom Tromsø med en total forsinkelse på ni minutter. Dessverre ble siste strekning, flyvning DY328 mellom Tromsø og Alta, kansellert grunnet værforholdene ved Alta flyplass.

Snøvær, sterk vind og dårlig sikt i området rundt Alta lufthavn førte til at det var nødvendig å kansellere flyvningen. Når det er mye snø i luften, blir det innført restriksjoner ved den berørte flyplassen for å sikre lengre perioder mellom landing og avgang. Det vil også bli innført begrensninger i antall fly som flyplassen kan håndtere ved slike forhold. Dette vil igjen føre til kødannelser og forsinkelser i luften (fly i holding) og på bakken.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden og mottok informasjon om sine rettigheter via SMS, i tråd med EU-forordning 261/2004. Berørte passasjerer ble tilbudt ombooking til en annen flyvning eller refusjon av billetten, hvis de ikke ønsket å reise, samt informasjon om forsinkelsen via SMS.

Passasjerer kan ha krav på standarderstatning ved kansellering etter forordnings artikkel 5 punkt 1 litra c) jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom årsaken til kanselleringen er ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak, jf. artikkel 5 punkt 3.

Vær er et forhold som er spesielt omtalt i fortalen punkt 14 som en mulig ekstraordinær omstendighet. Værforholdene i Altan denne dagen gjorde det umulig for Norwegian å gjennomføre flyvningen. Været på flyplassen denne dagen medførte store uregelmessigheter for flytrafikken. Dette var utvilsomt utenfor selskapets kontroll og må dermed betraktes som ekstraordinære omstendigheter.

Etter forordningen må flyselskapene også foreta alle rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet.

Det var ingen rimelige tiltak som Norwegian kunne ha gjort for å forhindre kanselleringen. Været påvirket alle flyselskap. Ved kanselleringen av flyvningen ble det sendt en SMS til alle berørte passasjerer. Passasjerene ble i SMS-en tilbudt valget om å bli ombooket eller å få billetten refundert. I tillegg fikk passasjerene tilbudet om hotell dersom de ikke fikk ordnet med transport hjem. Vanlige tiltak som å leie eksterne fly eller ombooking var ikke aktuelt, da de samme værforholdene ville vært gjeldende.

Norwegian har etter dette foretatt alle mulige rimelige tiltak i etterkant av en ekstraordinær omstendighet, i tråd med forordningen. Norwegian mener at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne unngås med alle rimelige tiltak.

Klager krever refusjon av ny flybillett mellom Tromsø og Alta med Widerøe, totalt pålydende 2099 kroner. Norwegian viser til at når passasjeren blir informert om kansellering av flyreisen, og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 (1) gjøres en gang. I slike tilfeller, så snart passasjeren har valgt ett av de tre alternativene i henhold til artikkel 8 (1) litra a, b eller c, har flyselskapet ingen forpliktelse knyttet til de to andre alternativene.

Klager ble ved kansellering booket om til tilsvarende flyvning, DY327 (TOS-ALF), med avgang 6. februar 2020, og ble tilbudt assistanse i ventetiden i henhold til EU-forordning 261/2004. Passasjeren kontaktet senere Norwegian kundesenter og kansellerte ombookingen, før han på eget initiativ kjøpte billetter med et annet selskap. Da passasjeren selv har ombooket sine billetter, og fått sin ubrukte billett refundert, anføres det at passasjeren har gjort sitt valg og benyttet seg av sine rettigheter etter artikkel 8 (1) litra a.

Norwegian vektlegger tolkningsretningslinjene vedrørende forordning 261/2004, særlig artikkel 4 (b).b: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger

has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

På bakgrunn av ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

Nemnda bemerket

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda kan ikke se at flyselskapet i dette tilfellet har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon i dette tilfellet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning med 250 euro.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager ble tilbudt omruting til Alta neste dag. Klager valgte imidlertid å kansellere ombookingen og fikk den ubrukte billetten refundert av Norwegian. Nemnda mener at klager i denne situasjonen selv må bære utgiftene til den nye billetten med Widerøe.

Vedtaket

Transportklagenemnda – fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 250 euro. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)