

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved kansellering.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-00952

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo lufthavn (OSL) til Paris - Orly (ORY) 15. september 2016 kl. 17.25. Flyvningen ble kansellert.

Klager ble anbefalt å kjøpe nye billetter og få refusjon i etterkant av reisen. Klager kjøpte derfor nye billetter med SAS.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av nye SAS-billetter til kroner 9 058 for to personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo lufthavn til Paris - Orly ble kansellert som følge av flyvelederstreik i Frankrike.

Flyselskap i hele Europa ble påvirket av flyvelederstreiken. Streik har uforutsigbare konsekvenser for flyselskapene, og noen flyvninger blir berørt med kortere forsinkelser, mens andre blir kansellert. Det er derfor svært vanskelig å gjøre tiltak i forkant av en eventuell streik.

Situasjonen må anses som en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapets kontroll. Klager ble tilbudt omruting eller refusjon, og valgte å kansellere billettene med Norwegian for å kjøpe nye billetter med SAS. I dette tilfellet hadde Norwegian ledige billetter på begge avgangene fra Oslo til Paris påfølgende dag, og selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av billettene med SAS. Selskapet har refundert klagers billetter med Norwegian.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av SAS-billetter.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1498 15. september 2016 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.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at kanselleringen skyldtes flyvelederstreik i Frankrike.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flyveledere og flyplassansatte, ubetinget faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Kansellering som følge av slik streik gir etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen. jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Klager har opplyst at han fikk beskjed fra Norwegian om at han enten kunne få nye flybilletter neste kveld, eller avbestille billettene og få refundert sine utgifter til billetter med et annet flyselskap.

Nemnda mener at tilbudet om omruting neste kveld etter omstendighetene ikke tilfredsstiller vilkåret "snarest mulig". Nemnda viser til klagers behov for komme frem til Paris samme kveld. Flyselskapet plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Det må foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt.

Det foreligger ansvarsgrunnlag, årsakssammenheng og et påregnelig tap.

Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers utgifter til SAS-billetter med kroner 9 058.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 9 058.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)