

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av nye billetter grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

413/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av nye billetter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin datter reise fra Kirkenes til Oslo søndag 8. mai kl. 12:00 med DY273. Flyet ble kansellert som følge av teknisk feil. Norwegian greide ikke å få teknikker på plass samme dag. Passasjerene ble derfor oppfordret til å skaffe egen transport hjem.

Det ble ikke satt opp flere flyvninger med Norwegian samme dag. Klager kjøpte derfor to billetter med SAS med avgang kl. 20:55.

Klager krever billettene med SAS refundert, kroner 2 141.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY273 ble dessverre kansellert som følge av et uforutsett teknisk problem, kollaps av venstre støtdemper ved hovedunderstell. Det vises til teknisk rapport.

Da Norwegian ikke lyktes med å skaffe teknikker på stedet, måtte flyet returnere til Oslo uten passasjerer.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til kanselleringen er uforutsette tekniske forhold som forhindrer flyvningen.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

#### 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.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår.

Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet en ødelagt støtdemper. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

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.

Klager har opplyst at det ikke var noen skriftlig informasjon om passasjerrettigheter på stedet. Hun opplyser videre at flyplasspersonalet opplyste at det ikke ble satt opp nye flygninger med Norwegian samme dag, og at passasjerene måtte ordne med nye billetter på egen hånd via web eventuelt telefon. På spørsmål fra passasjerer ble det bekreftet at booking med SAS sitt kveldsfly var et alternativ.

Norwegian har ikke kommentert klagers opplysninger, og nemnda legger opplysningene til grunn. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble informert om sine rettigheter og at Norwegian ikke tilbød henne omruting eller hotell og mat. Nemnda er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon ikke kan lastes for å ha bestilt alternativ hjemreise med SAS. Nemnda anbefaler at klager refunderes utgifter til billetter med SAS. Til fradrag går kr 1.151 som tidligere er utbetalt.

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes utgifter til SAS billetter. Til fradrag går kr 1.151 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*