

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

628/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Oslo den 25. september 2012 med DY191 kl. 17:35. Kl. 18:53 fikk klager beskjed om at flyet var kansellert.

Klager mistet sin videreforbindelse i Oslo med et annet flyselskap. Klager stiller seg kritisk til hvorfor han ikke fikk beskjed om kanselleringen på et tidligere tidspunkt slik at han kunne ordnet med annen transport. Klager tror at Norwegian visste om at denne kanselleringen var uunngåelig lenge før kl. 18.50.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY191 ble dessverre kansellert som følge av drivstoffmangel på Gardermoen.

Norwegian kunne dessverre ikke informere klager om kanselleringen på et tidligere tidspunkt da det først kl. 18:50 ble besluttet at selskapet ikke ville klare å operere ruten. På dette tidspunktet var det for sent for Norwegian å kjøpe billetter til passasjerene på flyet med SAS 30 minutter senere.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra plikt til utbetaling av kompensasjon eller ekstraavgifter.

Da hendelsen ikke var forårsaket av Norwegian, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes mangel på drivstoff som følge av feil ved drivstoffanlegget på Gardermoen. Dette var et forhold Norwegian ikke kunne påvirke, og kanselleringen gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en eventuell forsinket informasjon om kansellering i seg selv ikke gir rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian har opplyst at flyet som skulle benyttes til flygningen stod på Gardermoen. Flyet fikk ikke ta av da Gardermoen var stengt. Noen fly skulle likevel få ta av, og Norwegian avvartet derfor situasjonen. DY191 ble således først forsinket i håp om at situasjonen på Gardermoen skulle utbedres. Kl. 18.50 kansellerte Norwegian flygningene da de ikke lenger fant det mulig å operere disse.

Nemnda har forståelse for at Norwegian i den foreliggende situasjon avvartet utviklingen i en periode før de kansellerte flygningen. Etter nemndas vurdering er det etter omstendighetene ikke grunnlag for å kritisere Norwegian for ikke å ha kansellert flygningene på et tidligere tidspunkt.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøes 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.