

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Dårlig behandling i forbindelse med kansellering av flyavgang.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

128/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Dårlig behandling i forbindelse med kansellering av flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med 5 andre familiemedlemmer reise fra Rygge via Bodø til Tromsø 9. mars 2010 med DY2790. De skulle i begravelse på Storslett den 10. mars. I Bodø fikk flyet tekniske problemer. Videreforbindelse til Tromsø ble kansellert.

Klager informerte Norwegian om at de måtte videre, men de fikk ingen hjelp med ombooking slik at de kunne rekke begravelsen.

Klagerne oppholdt seg i 28 timer på Bodø flyplass uten å bli tilbudt hotell. Tilbudet var feltsenger uten tepper. Det ble utdelt matkuponer til middag 9. mars og frokost og lunsj 10. mars. Da de ikke kunne rekke begravelsen valgte de å returnere til Rygge 10. mars kl 16.00.

Klagerne ber om kompensasjon på grunn av dårlig informasjon, overnatting på kald flystasjon og for tapt arbeidsfortjeneste

Norwegian har i det vesentlige anført:

Flyavgangen fra Bodø til Tromsø ble kansellert på grunn av et uforutsett teknisk problem på flyet, herunder problemer med Slat. Grunnet værforholdene ved Bodø Lufthavn var det ikke mulig å få flydd inn en mekaniker for å reparere feilen.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kanselleringen, er uforutsett teknisk problem eller værforhold.

Klagerne har fått refundert for de ubenyttede billettene.

I etterkant av kanselleringen av DY2790 9. mars 2010 var det vanskelig å fremskaffe hotell til alle berørte passasjerer.

Norwegian forsøkte å oppfylle krav om forpleining i henhold til EU forordningen 261/2004, ved å tilby feltsenger til dem som ønsket dette. Matkuponer ble utlevert.

Norwegian aviser klagerne krav om kompensasjon.

Norwegian er uenig i at saker uten konkrete økonomiske krav skal behandles i flyklagenemnda, da flyklagenemnda skal bruke ressurser på å behandle saker av økonomisk art der det er uenighet rundt tolkning av regelverket ved uregelmessigheter og passasjerrettigheter.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av luftfartsloven, forskrifter gitt i medhold av luftfartsloven, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjeren og tjenesteyteren har rett til å klage til flyklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter, jf forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 1-4.

Nemnda er av den oppfatning at bestemmelsen må forstås slik at den som hevder å ha rettigheten i henhold til ovennevnte, har rett til å få sin klage behandlet av nemnda med mindre det foreligger grunn til å avvise klagen i medhold av forskriften § 6-2.

Klager krever i denne sak kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste samt kompensasjon for manglefull informasjon og forpleining. Saken reiser også spørsmål om klagerne har rett til erstatning etter EU forordning 261/2004. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å avvise klagen.

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser, ved at man ikke når frem med reservedeler m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har i dette tilfellet ikke underbygget sin påstand om dårlig vær ved fremleggelse av værrapporter, rapport fra flyplassen eller lignende. Norwegian har følgelig ikke godtgjort at det forelå en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda legger likevel ut fra egen kjennskap til grunn at vanskelige værforhold var årsaken til kanselleringen av flygningen. Dette synes heller ikke bestridt av klager.

Innstillingen skyldtes således en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir da ikke rett til kompensasjon etter EU forordningen. Den gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda har forståelse for at klagerne fant situasjonen på flyplassen utilfredsstillende.

Nemnda tar imidlertid til etterretning at det ikke var hotell tilgjengelig.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.