

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0412/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Las Palmas den 7. mars 2015 kl. 10:50 med DY1838. Dagen før avreise kl. 18:48 mottok klager en sms om at avgangen var kansellert grunnet streik, og at klager var booket om fra Oslo sammen dag kl. 17:50. Klager måtte selv skaffe transport fra Bergen til Oslo, og det ble anbefalt tog.

Klager kommer fra Sogn og herfra går det ikke tog. Det tar tre timer med bil til Bergen, så klager ville ikke rukket nattoget som går kl. 22:50. Togturen fra Bergen til Oslo tar 7 ½ time, klager hadde derfor heller ikke kunnet ta dagtoget.

Klager kjørte til Bergen om morgenen, og fikk tak i flybilletter med SAS til Oslo med avgang kl. 11:50 for kroner 2 799 per person.

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1838 ble kansellert som følge av pilotstreik. Situasjonen kan anses å være en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble informert per sms dagen før avgang kl. 18:48, og her ble det informert om at klager plikter å velge rimeligste rute fra Bergen til Oslo. Klager burde hatt tilstrekkelig tid til å omorganisere sin reiseplan, slik at det ville vært mulig å ta tog og likevel rekke avgangen kl. 17:50 den 7. mars.

Klager kjøpte SAS billetter fra Bergen til Oslo og påførte seg en unødvendig høy kostnad. Klager bør selv ta på seg denne ekstra økonomiske byrden, da Norwegian i god tid oppfordret til å benytte seg av rimeligste transport.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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 var en følge av pilotstreiken. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal Norwegian tilby omruting, på tilsvarende transportvilkår, snarest mulig. Norwegian plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Klagerne ble omrutet fra Oslo til Las Palmas samme dag kl. 17.30. Beskjed om dette ble gitt dagen før kl. 18.51. Passasjerene ble bedt om å selv å komme seg til Oslo. Norwegian ville erstatte rimeligste reisealternativ.

Klagerne kjørte til Bergen og reiste med SAS til Oslo. De krever erstattet flybillettene. Norwegian mener at klagerne kunne ha rukket dagtoget.

Dagtoget fra Bergen til Oslo har avgang 07.57 på hverdager. Nemnda legger til grunn at klagerne ville rukket flyet fra Oslo kl. 17.50 dersom de hadde tatt dette.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian bør erstatte flybilletten med SAS. Ved vurderingen tar nemnda utgangspunkt i at Norwegian har anbefalt nattog til Oslo. Norwegian måtte erstattet utgifter til dette samt mat og forfriskninger frem til avreisen neste dag

kl. 17.50. Utgifter til tog og mat ville neppe blitt særlig rimelige enn det klager betalte for billettene med SAS. Den valgte reisemåte sparte klager for mer enn et halvt døgn's reise. Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian utbetaler kr 5.598.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler kr 5.598.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.