

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

152/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Stavanger onsdag den 1. desember med DY1337.

Flyet ble kansellert som følge av svært dårlig vær i London.

Først fredag 3. desember fikk klager plass på et fly som skulle gå fra Stansted.

Verken tog eller busser gikk grunnet det kraftige snøværet, og taxi sentralene hadde over 4 timers ventetid. Klager hadde derfor ingen annen mulighet enn å bestille transport fra hotellet til GBP 200. Taxi til Gatwick koster normalt GBP 10-15. Klager krever derfor erstattet mellomlegget.

Klager krever i tillegg erstatning for matutgifter de hadde i ventetiden. Klager fikk ikke beskjed av Norwegian om å ta vare på matkvitteringer.

Klager krever videre erstatning for ekstra parkeringsavgift.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1337 ble dessverre kansellert som følge av værforholdene i London. Det vises til værrapport.

Gatwick Lufthavn stengte for all trafikk kvelden den 30. november frem til kvelden den 3. desember. Dette er forhold som ligger utenfor flyselskapets kontroll i henhold til EU forordningen.

Disse dagene i London var meget kaotiske, offentlig transport brøt sammen, og taxiene kjørte rundt med sommerdekk. Norwegian kan ikke lastes for at taxi var det eneste alternativet til flyplassen, og Norwegian kan heller ikke lastes for at pga fullstendig kaos i infrastrukturen i og rundt London, ble taxituren svært kostbar. I slike tilfeller dekker Norwegian offentlig transport.

Norwegian vil dekke klagers utgift til hotell, kr 1068 og de matutgifter klager kan dokumentere. Norwegian har dessverre ikke mulighet til å dekke udokumenterte utgifter, kun basert på kostnadsanslag.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av taxi til GBP 200.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers fly ble innstilt grunnet vanskelige værforhold på Gatwick. Klager ble omrutet til en flygning fra Stansted tre dager senere.

Det fremgår av EU forordning 261/2004 artikkel 5 at passasjerene i et slikt tilfelle skal tilbys gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Om nødvendig skal passasjerer tilbys hotellinnkvartering. Flyselskapet skal videre tilby transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet.

Klager har fått refundert utgifter til hotell. Nemnda er av den oppfatning at klager i tillegg har rett til erstatning av utgifter til taxi til Stansted og matutgifter.

Det fremgår av saken at taxi var eneste alternativ for å komme seg til Stansted. Norwegian bør derfor dekke klagers utgifter på 200 GBP. Utgifter til alternativ reise til Gatwick kommer ikke til fradrag i det klager ble omrutet fra Stansted og følgelig hadde krav på transport til denne flyplassen. Nemnda bemerker at Norwegian ikke kan høres med at de ikke kan lastes for at taxi var eneste mulighet. Passasjerer har rett til transport selv om flyselskapet ikke kan lastes for hendelsen, og taxi var i dette tilfellet eneste transportmulighet.

Avreisen ble utsatt i tre dager. Klagerne ble påført utgifter til mat i denne perioden. Norwegian plikter å erstatte denne utgiften. Klager har ikke beholdt kvitteringer. Beløpet må da fastsettes skjønnsmessig. Det er krevd 123 GBP for tre personer i tre dager. Nemnda finner det sannsynlig at klagerne minst har hatt utgifter i denne størrelsesorden og anbefaler at Norwegian erstatter klagerne 123 GBP.

Klagerne har også krevd erstattet ekstra parkeringsavgift på NOK 234 klagerne ble påført som følge av at de kom forsinket til Stavanger. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerne ytterligere 323 GBP.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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.