

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01505

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Bodø til Stavanger via Oslo den 13. april 2020. Reiseruten var som følger:

Bodø - Oslo avg kl 07.00 ank kl 08.30 med DY341

Oslo - Stavanger avg kl 10.40 ank kl 11.30 med DY530

Avreisedagen ble klager informert om at DY341 var kansellert, og at han var booket om til en reiserute som ikke var mulig å gjennomføre:

Bodø - Oslo avg kl 19.55 ank kl 21.25 med DY351

Oslo - Stavanger avg kl 07.00 ank kl 07.55 med DY522

Første flyvning var flyttet til et tidspunkt som gikk etter andre flyvning, og begge flyvningene var den 13. april.

Klager ringte Norwegian for å booke om billettene eller motta refusjon, men fikk beskjed om å kontakte sitt reisebyrå. Reisebyrået Mytrip har ikke svart på klagers henvendelser.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Norwegian har anført at:

DY341 ble kansellert som følge av dårlige værforhold ved Bodø lufthavn. Flymaskinen som skulle operere DY341 kom fra Oslo som DY340. Dette flyet måtte omdirigeres tilbake til Oslo grunnet sidevind og glatte rullebaner i Bodø. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinær omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Passasjerene mottok forpleining og ombooking til flyvning senere samme dag.

Klager viser til at de ble booket om til en reise som var umulig å gjennomføre. Norwegian viser til fremlagt SMS til klager hvor det kommer frem at klager ble oppfordret til å booke om reisen selv online, eller ta kontakt for assistanse. Klager tok aldri kontakt med Norwegian, det var derfor ikke noen tiltak Norwegian kunne tatt for at klager skulle rekke sin videreforbindelse.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom C-302/16 av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Norwegian har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av snø, vind og glatte rullebaner. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Nemnda legger til grunn at klager ble booket om til ny flyvning uten å få tilbud om refusjon samtidig. Videre legger nemnda til grunn at klager ikke benyttet seg av de

nye flybillettene. Etter forordningen er det opp til klager å velge mellom omruting og refusjon.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede billett dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)