

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1049/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Molde den 20. juli 2014 kl. 12:00 med DY424. Avgangen ble kansellert uten noen forklaring på hvorfor. Klager valgte å kjøpe nye billetter til Kristiansund med SAS. Hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager stiller spørsmål ved om dårlig vær som medfører kansellering av tidligere avgang kan anses som en ekstraordinær omstendighet. Hun mener Norwegian i dette tilfellet ikke har gjort sitt ytterste for å unngå kanselleringen.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY424 fra Oslo til Molde ble kansellert. Crew og flymaskin som skulle operere denne avgangen, ble forsinket fra Alta som følge av dårlig vær der, det vises til fremlagt rapport.

Klager ble tilbudt ombooking, men valgte å avbryte reisen.

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 godtgjøres 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.

Det kan ikke forventes at et flyselskap til enhver tid skal kunne forsikre seg mot alle typer ekstraordinære forhold, ved å ha reservefly og crew eller innleid kapasitet ved alle destinasjoner.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til godtgjort at kanselleringen var en følge av værproblemer i Alta på tidligere flygning. Nemnda viser til opplysningene / rapporten inntatt i Norwegians brev av 20. november 2014. Etter nemndas vurdering må dette anses om en ekstraordinær omstendighet. Nemnda finner det videre sannsynliggjort at Norwegian ikke hadde ledig reservefly eller mannskap i Oslo denne dagen pga. andre uregelmessigheter. Kanselleringen kunne følgelig ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet, og kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Klager anmoder avslutningsvis om at de ut fra rimelighetshensyn bør få en skjønnsmessig erstatning på grunn av for sen informasjon, dårlig informasjon og mangelfull forpleining. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig å ta stilling til om Norwegian burde ha informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt. Nemnda vil imidlertid anta at Norwegian i det lengste har søkt å unngå kanselleringen, og at det kan være årsake til sen informasjon. I den utstrekning kanselleringen medførte at klager fikk utgifter til mat og drikke bør Norwegian erstatte disse. Utgiftene må sannsynliggjøres, fortrinnsvis ved fremleggelse av kvitteringer eller lignende.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.