

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

24/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med to andre fra Oslo til Szczecin tur/retur med utreise 26. desember kl 15.55 og retur 29. desember 2009.

Etter å ha ventet ca 2 ½ time på Gardermoen fikk de melding om at flyet var kansellert.

Klagerne prøvde å få kontakt med Norwegian på flyplassen, men skranken var stengt.

Klagerne fikk ikke tilbud om omruting til andre avganger. De mottok ingen skriftlig informasjon om hva de hadde krav på ifølge EU forordningen ved kansellering.

Norwegian kansellerte også klagerne retur.

Klagerne har fått refundert det de betalte for flybillettene. Klagerne krever i tillegg erstattet kr 80 som er bankgebyr de ble påført i forbindelse med kjøpet.

Klagerne krever erstattet utgifter til taxi til og fra Gardermoen. De krever også erstatning for utgifter som deres venner som skulle møtt klagerne i Szczecin ble påført. Utgiftene utgjør til sammen kr 3.236.

Klagerne krever videre standardkompensasjon etter EU forordning 261/2004 for kansellering av så vel utreisen som hjemreisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegians DY0114 ble kansellert som en konsekvens av værforholdene på Oslo Gardermoen den 26. desember 2009, da stort snøfall skapte store driftsproblemer for Norwegian og andre flyselskap som opererte inn og ut av flyplassen denne dagen.

På grunn av værforholdene hadde Norwegian også problemer med å ha nok kabinpersonale. Den aktuelle avgangen ble først forsinket, mens Norwegian prøvde å finne en løsning på mangel på kabinpersonell, så ble den kansellert.

Norwegian beklager om klagerne ikke fikk utdelt skriv om passasjer rettighetene. Disse skal henge lett synelig rundt på flyplassen.

Passasjerene ble tilbudt å bli booket om til neste Norwegian avgang den 27. desember via Berlin eller Gdansk, eller vente til Norwegians direkterute tirsdag 29. desember. Alle skal også ha fått beskjed om at Norwegian refunderer ubenyttede Norwegian billetter, men at Norwegian ikke dekker kjøp av nye billetter med andre flyselskap.

Klagerne foretok ingen ombooking. De ble av denne grunn heller ikke tilbudt transport til og fra hjemmet.

Klagers retur ble ikke kansellert. Både tur og retur ble refundert den 29. desember 2009.

Når det gjelder krav om erstatning av bankomkostninger for bestilling av disse billettene, så er dette en avgift Norwegian ikke kan refundere, da Norwegian ikke kan ta ansvar for hva slags avtale klager har med sin bank for bruk av deres tjenester.

Standard EU kompensasjon ble ikke gitt da kanselleringen skyldtes værforholdene på Gardermoen denne dagen.

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. 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 m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger finner nemnda sannsynliggjort at værforholdene direkte eller indirekte var årsaken til innstillingen av klagerens flygning fra Gardermoen.

Nemnda er videre av den oppfatning at disse værforholdene må karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet og finner det sannsynliggjort at det i den foreliggende situasjon ikke var mulig for Norwegian å unngå kanselleringer. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerens bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Norwegian har anført at omruting kun vil skje med Norwegians fly. Etter nemndas vurdering begrenses ikke passasjerens rettigheter til ombooking med samme selskap.

Avhengig av situasjonen vil passasjerens kunne ha rett til ombooking med et annet selskap på tilsvarende transportvilkår.

Passasjerens har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to

telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det kan synes som om informasjonen ikke kom frem til klagerne i dette tilfellet.

Klagerne ble påført utgifter til telefon og mat i ventetiden med til sammen kr 258.

De har krav på å få refundert disse utgiftene

Klagerne booket ikke om sin reise. Klagerne har i henhold til EU forordningen rett til refusjon av billettprisen. Det har de fått. Forordningen gir ikke klagerne rett til erstatning av egne bankutgifter. Nemnda kan heller ikke se at slikt krav hjemles i annet grunnlag.

Klagerne har krevd erstattet utgifter til transport til/fra Gardermoen.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at EU forordningen ikke gir klager rett til refusjon av disse utgifter. Flertallet kan heller ikke se at slikt krav hjemles i annet grunnlag.

Det samme gjelder for utgifter klagerne venner ble påført.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klagerne bør refunderes utgifter til transport til og fra Gardermoen. Ved vurderingen legger mindretallet vekt på at det er uklart om klagerne ble tilbudt ombooking neste dag. Mindretallet kan ikke se at klager har krav på refusjon av taxiutgifter. Etter mindretallets vurdering bør klager få erstatning tilsvarende utgifert til flytoget.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klagerne returreise ikke ble kansellert. Klagerne kunne imidlertid ikke benytte denne, og har da krav på refusjon av billettprisen, jf forordningens artikkel 8 1 a). Det har de fått. I og med at returen ikke ble kansellert har klagerne ikke rett til standard EU kompensasjon.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 258.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet
Olav Grøttland, SAS
Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.