

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet kansellering og forsinkelse (to hendelser).

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00288

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med D85201 fra Oslo til Gran Canaria den 21. januar 2016 kl. 17:30.

Ved innsjekk på flyplassen var flyvningen allerede en time forsinket. Flyet ble aviset og startet take off. Denne ble imidlertid avbrutt grunnet "små tekniske feil". Det ble etter en stund opplyst at besetningen hadde overskredet arbeidstidsbestemmelsene og at man måtte vente på ny besetning. Deretter ble avgangen kansellert.

Klagerne ble innkvartert på hotell. Det ble satt opp shuttlebuss, men grunnet det kalde været og den lange ventetiden klagerne allerede hadde vært utsatt for, tok de taxi til hotellet. Utgiftene kreves refundert.

Klager ble ombooket til D86600 med avgang dagen etterpå. Dette flyet ble også forsinket med fire timer. Grunnet en senere avreisetid påløp det utgifter til mat og drikke.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for begge flyvningene, og refusjon av utgifter til mat begge dager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende D85201.

Flyvningen med D85201 fra Oslo til Las Palmas den 21. januar 2016 ble forsinket grunnet ekstrem is i rotorbladene på flymaskinen. Flyplasspersonellet brukte lang tid på avising, noe som medførte at kabinpersonellet gikk ut på tid, og flyvningen måtte kanselleres.

Passasjerene ble overført til tidligste avgangen påfølgende dag, D86600. Passasjerene mottok SMS og forpleining, alt i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises til kopi av meldinger.

I henhold til dom C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som hindrer flyvningen. En hendelse som er utenfor vår kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian vurderer det slik at årsaken til denne uregelmessigheten er utenfor selskapets kontroll, og kan derfor ikke tilby EU kompensasjon for denne flyvningen.

Vedrørende D86600.

Flyvningen fra Oslo til Las Palmas den 22. januar 2016.

Forsinkelsen på denne flyvningen på 3 timer og 8 minutter anses å være innenfor flyselskapets kontroll, og Norwegian har derfor utbetalt EU kompensasjon pålydende 400 euro per person til klager.

Vedrørende klagers krav om refusjon av taxi – og matutgifter, så vises det til at det fantes gratis shuttlebuss til hotellet som klager visste om. Derfor kan ikke selskapet imøtekomme klagers krav om taxi utgifter.

Videre mener Norwegian at 3 x NOK 500 for mat på begge dager er mye. Klager har heller ingen kvitteringer å vise til. Av EU-forordning 261/2004 artikkel 9.1 bokstav a) følger det: «Når det vises til denne artikkelen skal passasjerene tilbys gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.»

Flyvningen D86600 den 22. januar var forsinket med akkurat tre timer.

Norwegian kan delvis imøtekomme klagers krav og vil utbetale 3 x NOK 200 i matutgifter for hver dag, totalt NOK 1200. Summen blir overført til klagers konto.

Nemnda bemerker

Klagers flygning D85201 fra Oslo til Gran Canaria ble kansellert. 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.

Klager har opplyst at flyet var forsinket innpå en time ved innsjekkingen. Han har videre opplyst at flyet sto "usedvanlig lenge" ved terminalen før det taxet ut for avising. Han har også opplyst at flyet etter avising taxet til rullebanen for take off, men at denne ble avbrutt. Det ble ifølge klager ikke gitt noen forklaring utenom at det var "minor technical problems". Klager har videre opplyst at de sto lenge ved terminalen inntil de fikk beskjed om at besetningen hadde overskredet arbeidsbestemmelsene, og at de måtte vente til ny besetning var på plass. Han opplyser videre at de etter en stund fikk beskjed om at flyet var kansellert.

Nemnda leger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert pga. vanskelige værforhold. Nemnda viser til Norwegians forklaring og den fremlagte dokumentasjon. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Ved kansellering skal passasjerene tilbys gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig. Selskapet skal også tilby transport mellom flyplassen og innkvarteringsstedet, jf. forordningen artikkel 9.

Norwegian tilbød shuttlebuss mellom flyplass og hotellet. Man kan ha forståelse for at klagerne etter omstendighetene valgte å ta taxi, men nemnda er av den oppfatning at Norwegian har oppfylt sin forpliktelse ved å sette opp shuttlebuss.

Klagerne har krevd erstattet matutgifter med 500 kroner per person. Norwegian har akseptert 200 kroner per person. Sett hen til at flyet skulle hatt avgang kl. 17.30 og at klagerne som følge av kanselleringen ble påført utgifter til middag mv. anbefaler nemnda at Norwegian erstatter matutgifter med 300 kroner per passasjer.

Klagerne ble omrutet til flygning neste dag kl. 10.45. Denne flygningen ble forsinket med 3 timer og 8 minutter. Norwegian har akseptert at denne forsinkelsen gir rett til standarderstatning. For flygninger på mer enn 1 500 kilometer inne EU/EØS området er erstatningen på 400 euro per person, jf. forordningen artikkel 7. Norwegian har utbetalt standarderstatningen.

Klagerne har krevet 500 kroner per person i matutgifter i forbindelse med denne forsinkelsen. Sett hen til at klagerne fikk frokost på hotellet, og at forsinkelsen ble på noe over tre timer, er nemnda av den oppfatning at 200 kroner per person er tilstrekkelig.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om standarderstatning for den kansellerte flygningen. Nemnda anbefaler at

Norwegian erstatter matutgifter med til sammen 500 kroner per passasjer. Til fradrag går 1 200 kroner dersom det er utbetalt.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)