

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004 som følge av kansellert/innstilt fly.

Dato

20.11.2010

Saksnummer

50/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004 som følge av kansellert/innstilt fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Szczecin 26. desember 2009. Flyturen ble kansellert, og klager krever erstatning ifølge EU forordningen på totalt 500 euro. Klager krever også å få dekket sine ekstraavgifter på kr 1.304.

Klagerne måtte fly til Berlin istedenfor Szczecin, og dette førte til at deres ferie i Polen ble ett døgn kortere. Kanselleringen medførte også mye ekstra kjøring for dem som skulle hente dem.

Klager kan ikke se at det var noen ekstraordinær omstendighet som skulle føre til kansellering den dagen de skulle reise. Det snødde kraftig natt til lørdag, men fra morgenen av og hele dagen var det opphold og pent vær. De ble informert om at mannskapet hadde brukt opp sin flytid og måtte erstattes.

Klager har forståelse for at det kraftige snøfallet skapte forsinkelser, men synes ikke at to-tre timers forsinkelse skal gi et flyselskap rett til å kansellere. Norwegian hadde god tid på seg til å skaffe mannskap som kunne fly de forsinkede flyene.

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.

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 ble booket om til ny avgang med Norwegian den 27. desember uten kostnad. De har fått refundert utgifter til mat på hotellet, transport til og fra hotellet, samt bensinutgifter. Hotell ble ordnet og betalt av Norwegian.

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.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at snøværet natt til 26. desember førte til store forsinkelser i flytrafikken. Nemnda legger videre til grunn at forsinkelsene medførte at mannskapet som skulle ha fløyet den aktuelle rute ikke kunne benyttes pga hviletidsbestemmelsene. Grunnet omfanget av forsinkelsene og julehøytiden lyktes det ikke Norwegian å skaffe nytt mannskap. Nemnda er av den oppfatning at værforholdene må karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet, og finner det sannsynliggjort at det i den foreliggende situasjon ikke var mulig for selskapet å unngå kanselleringer. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Klagerne ble booket om til Berlin neste dag. Norwegian plikter å tilby overnatting samt måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klagerne har videre rett til dekning av utgifter for å komme frem til bestemmelsesstedet. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort tap ut over det Norwegian har refundert.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet
Olav Grøttland, SAS Norge AS
Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.