

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1327/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Vilnius den 26. mars 2015 med DY1082 og retur den 29. mars 2015. Denne flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til avreise den 29. mars med retur den 5. april 2015.

Klager endte opp med å reise hjem til Tønsberg for så å returnere til Gardermoen igjen den 29. mars. Dette medførte ekstraavgifter på til sammen 1 660 kroner. Av dette beløpet er 900 kroner klager betalte sitt barnebarn for å kjøre dem fra Tønsberg til Drammen tidlig avreisedagen. Det gikk ikke buss, og alternativet ville være drosje til 1 800 - 2 000 kroner.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 samt påløpte ekstraavgifter

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1082 fra Oslo til Vilnius 26. mars 2015 ble kansellert på grunn av snøvær på Gardermoen denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian har delvis refundert klagers utlegg til transport til og fra Gardermoen, med kroner 643,50 og 567.

Norwegian viser til EU-forordning 261/2004 hvor det fremgår:

«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.»

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 godtgjøre 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.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY1062 fra Oslo til Vilnius den 26. mars 2015 ble kansellert som følge av vanskelige værforhold dagen før. Nemnda viser til fremlagt log og værrapport. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse 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 således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet eller full refusjon av billetten, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Klager valgte omruting.

Omruting ble først antatt å kunne skje neste dag, og klagerne overnattet på hotell ved Gardermoen. Norwegian dekket disse utgiftene i henhold til forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9.

Det viste seg at omruting først kunne skje etter ytterligere to dager. Klagerne valgte da å reise hjem til Tønsberg og overnatte hjemme. Det følger av forordningen artikkel 9 at Norwegian skal erstatte utgifter mellom lufthavnen og hjemmet og retur.

Klager har redegjort for sine utlegg, som beløper seg på til sammen 1 660 kroner. Norwegian sa seg i begynnelsen først villig til å betale 643 kroner. Norwegian har i klageomgangen økt sitt tilbud til 1 211 kroner. Det gjenstår således en differanse på 449 kroner. Uenigheten gjelder nå utgifter til reisen fra Tønsberg til Drammen for å nå flytoget om morgenen.

Klager har opplyst at det ikke var mulig å reise fra Tønsberg til Drammen med buss så tidlig på dagen. Norwegian har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager har videre opplyst at drosje ville koste mellom 1 800 kroner og 2 000 kroner. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager har opplyst at så vel han som hans kone nærmer seg 90 år.

Klagerne fikk sitt barnebarn til å kjøre seg fra Tønsberg til Drammen denne morgenen. Barnebarnet lånte bil til 300 kroner og fikk 600 kroner av sine besteforeldre for kjøringen. Barnebarnet har bekreftet dette etter opptegnelse fra klager.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner det etter omstendighetene sannsynliggjort at klagerne ble påført en utgift på 900 kroner til transporten fra Tønsberg til Drammen. Flertallet viser til erklæring fra klagerne barnebarn. Flertallet legger til grunn at dette er vesentlig rimeligere enn om klagerne hadde benyttet offentlig transportmiddel - taxi, noe de ellers ville hatt krav på å få dekket. Flertallet anbefaler derfor at Norwegian erstatter klagers samlede utgifter på 1 660 kroner. Til fradrag går eventuelt utbetalt beløp

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian kun er ansvarlig for å erstatte dokumenterte utgifter. Norwegian har akseptert å betale for kjøringen i henhold til statens satser. Eventuell godtgjørelse til sjåføren må etter mindretallets vurdering inngå i satsene.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers samlede utgifter på 1 660 kroner. Til fradrag kommer eventuelt utbetalt beløp.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.