

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

633/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Gardermoen den 25. september 2012 med DY355 kl. 19:20. Flyet ble kansellert, og klager ble tilbudt ombooking til dagen etter, overnatting i Fauske samt drosje. Men da klager måtte i et møte, kjøpte hun nye billetter med et annet selskap.

Klager krever refundert nye billetter fra Bodø til Gardermoen, kroner 3 114.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY355 ble dessverre kansellert som følge av drivstoffmangel på Gardermoen. En teknisk feil medførte at det ikke var mulig å få drivstoff ut av drivstoffanlegget, og flyplassen ble som en følge av dette etterhvert stengt.

DY355 skulle ha blitt operert av Norwegians fly LN-KHB. Før denne maskinen skulle operere ruten DY355 skulle den ha operert ruten DY350 Oslo-Bodø. Ettersom Gardermoen stengte måtte DY350 kanselleres,

I EU-forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«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, sikkerhetsrisiki, 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 plikt til utbetaling av kompensasjon eller ekstraavgifter.

Da hendelsen ikke var forårsaket av Norwegian, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes at flyet som skulle operere flygningen ble stående på Gardermoen som følge av feil ved drivstoffanlegget på Gardermoen. Dette var et forhold Norwegian ikke kunne påvirke, og kanselleringen gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering plikter flyselskapet etter EU-forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5 å tilby omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Omruting kan skje med eget eller annet selskap. Flyselskapet plikter videre å tilby hotellovernatting dersom der er nødvendig samt mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Klagerne ble tilbudt omruting neste dag, hotell og mat. De valgte i stedet omruting med SAS samme dag kl. 20.45.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon burde ha tilbudt klagerne omruting med SAS. Nemnda viser til at omruting med eget selskap ville innebære en ikke ubetydelig forsinkelse i forhold til omruting med SAS. Nemnda peker videre på at omruting med SAS ikke ville være vesentlig mer kostbar for Norwegian da Norwegian ikke ville blitt påført utgifter til hotell, mat og forfriskninger.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter de utgifter klager ble påført som følge av Norwegian manglende etterlevelse av forpliktelsen til å omrute klagerne snarest mulig. Nemnda anbefaler således at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye billetter med kr 3.114.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 3 114 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.