

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av ny flybillett, tapt togbillett, hotellutgifter og parkeringsutgifter. Kansellering på grunn av flyvelederstreik i Frankrike.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-05049

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1494 fra Oslo til Paris den 6. desember 2019. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 08.40 og lande i Paris kl. 11.05. Dagen før fikk hun beskjed om at flyvningen var kansellert på grunn av streik i Frankrike. Klager anfører at hun hadde en videreforbindelse til Istanbul fra Paris og at hun derfor var nødt til å komme seg til Paris den 6. desember. Hun fant plass på en flyvning med Air France fra Oslo til Paris, med avgang kl. 06.05 fra Oslo. På grunn av den tidlige avgangen og mangel på offentlig transport så tidlig om morgenen valgte hun å ta inn på hotell på flyplassen. Hun valgte også å kjøre bil til flyplassen i stedet for å ta toget slik hun opprinnelig hadde planlagt.

Klager har fått refusjon av 82,90 euro for den opprinnelige billetten som hun ikke brukte.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av den nye flybilletten på 982 kroner, hotellovernattingen og parkering på Gardermoen på 1225 kroner og tapte togbilletter til og fra Oslo lufthavn på 498 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY1494 den 6. desember 2019, som skulle gjennomføres av flymaskinen SERPA, ble kansellert som følge av streik blant franske flyveledere fra den 4. til den 8. desember 2019. Ifølge Eurocontrols månedlige rapport fra desember 2019 førte streiken til 261 470 minutter med en-route-forsinkelser og 6 834 minutter med flyplassforsinkelser i Europa.

Norwegian har ikke kontroll over tillatelser og restriksjoner i luftrommet. Det er Eurocontrol som står for disse.

Passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det var ikke et godt alternativ å omrute passasjerene med andre flyselskaper, siden streiken påvirket alle flyselskaper.

En mulighet ved ekstraordinære omstendigheter er å ta i bruk wetlease. I dette tilfellet ville imidlertid også et innleid fly ha blitt påvirket av restriksjonene i det franske luftrommet, slik at det ikke var et aktuelt alternativ. Heller ikke en omposisjonering av et av Norwegians egne fly ville ha løst problemet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3 skal det transporterende luftfartsselskapet ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Da flyvningen i dette tilfellet ble kansellert som følge av en flyvelederstreik og restriksjoner i luftrommet, er Norwegian av den oppfatning at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Hva gjelder kravet om refusjon av nye billetter med annet flyselskap og hotell- og parkeringsutgiftene, bemerker Norwegian at passasjerene ble informert om muligheten til å be om omruting eller refusjon av Norwegian-billetten.

Ifølge loggregistreringene kontaktet ikke klager kundeservice etter å ha mottatt SMS-en. Hun ba i stedet om refusjon av Norwegian-billetten den 5. desember 2019. Hun har fått tilbake pengene for den ubrukte billetten.

I artikkel 4.2 i tolkningsveiledningen til EU-forordningen står det følgende: «As a general principle, when the passenger is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed on the available choices, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1)(a), (b) or (c), the air carrier no longer has any obligation linked to the other two options».

Klager valgte et av alternativene som er oppgitt i artikkel 8 nummer 1 i EU-forordning 261/2004, i dette tilfellet refusjon av Norwegian-billetten, i stedet for omruting til endelig bestemmelsessted snarest mulig eller på en senere dato etter eget valg. Norwegian er derfor ikke ansvarlig for den nye billetten eller andre ekstra utgifter som klager har pådratt seg.

Norwegian vil ikke refundere disse utgiftene.

Nemnda bemerker

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

Norwegian har opplyst og fremlagt dokumentasjon på at flyvningen DY1494 ble kansellert som følge av en pågående flyvelederstreik i Frankrike. Nemnda mener at streik blant flyvelederne er et forhold som ligger utenfor flyselskapets alminnelige virksomhetsutøvelse og utenfor Norwegians faktiske kontroll. Det foreligger ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning.

Etter forordningens artikkel 8 nummer 1 har passasjerer ved kansellering - uansett årsak - valget mellom refusjon og omruting. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at klager ba om refusjon av billetten den 5. desember 2019. Klager har ikke bestridt dette og har heller ikke anført at hun forsøkte å ta kontakt med Norwegian for å forhøre seg om omrutingsmuligheter før hun bestilte ny billett med Air France. Nemnda bemerker at flyselskapet må gis muligheten til å tilby passasjerer alternative løsninger ved kanselleringer. Klager har derfor ikke rett på refusjon av den nye flybilletten.

Når det gjelder klagers krav om hotellovernatting, parkering og tapte togbilletter, mener nemnda at det ikke er ansvarsgrunnlag for Norwegian i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)