

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av endring av omruting. Anført overbooking. Rimelige tiltak.

Dato

27.05.2024

Saksnummer

2023-01438

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Trondheim via Bergen med Norwegian 23. februar 2023.

Klagers fly fra Trondheim til Bergen, DY145, ble kansellert på grunn av dårlig vær. Klager mottok SMS med beskjed at hun var ombooket ble omrutet til DY8405 med avgang neste morgen klokken 10:00.

En stund senere mottok klager kontrabeskjed på SMS om at hun var satt opp på et direktefly på ettermiddagen.

Ca. klokken 08:30 neste morgen henvendte klager seg i Norwegians skranke og fikk beskjed om at flyet klokken 10 var overbooket, men klager kunne få lov til å stå på venteliste. Dersom klager takket ja til venteliste, ville klager miste sin plass på ettermiddagsflyet. Klagers inntrykk var at sjansen for å komme med på 10-flyet var tilnærmet null, og klager fikk også muntlig beskjed om at det ikke var aktuelt å bli ombooket med annet selskap. Klager valgte derfor å ombookes til en flyvning via Oslo som gjorde at hun kom hjem en time tidligere til Trondheim (kl. 17:55) enn om hun hadde fløyet med direkteflyet på ettermiddagen som Norwegian hadde satt klager opp på.

Klager krever standarderstatning for at hun ikke kom med flyet klokken 10 som ville brakt klager til Trondheim ca. kl. 11. I stedet for ankom klager kl. 17:55, ca. 7 timer senere.

I kommentar til Norwegians tilsvaer anfører klager at det ikke er omtvistet at klagers fly 23. februar ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter, men at forholdet

klager krever standarderstatning for gjelder ombookingen. Saken blir helt uforståelig for klager når Norwegian nå opplyser om at flyet klokken 10 reiste med 15 ledige plasser.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers fly DY145 fra Stavanger til Trondheim:

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i sak C-407/07 Sturgeon, skal passasjerer som rammes av forsinkelse kompenseres etter artikkel 7 i EU-forordningen 261/2004 når de ankommer endelig destinasjon med en forsinkelse på tre timer eller mer fra opprinnelig ankomsttidspunkt.

Artikkel 5 (3) i EU-forordningen oppstiller unntak fra retten til standarderstatning dersom kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet. Ekstreme værforhold som i denne saken anses å falle utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak kunne vært iverksatt, slik som å booke passasjerer om med andre flyselskaper eller å ombooke til en annen flyvning ettersom værforholdene rammet alle flyselskapene.

Omstendigheter utenfor flyselskapenes kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet. Norwegian anser dermed denne uregelmessigheten som var forårsaket av ekstraordinære værforhold for å være utenfor Norwegians kontroll.

Basert på det ovenfor, mener Norwegian at klager ikke er berettiget til standarderstatning i denne saken.

Vedrørende ombookingen:

Klager anfører at ombookingen til klager ble forsinket. Klager skriver at Norwegian ombooket henne neste morgen, men deretter endret flyvningen til ettermiddagen fordi det første tilbudet var fullbooket.

Selv om Norwegian sendte SMS til passasjerene med informasjon om en alternativ flyvning DY8405 med avgang kl. 10, noterer Norwegian at ved å sjekke passasjerens bookinghistorikk fremgår det at klager ble direkte ombooket til en flyvning på ettermiddagen 24. februar 2024.

Flyvningen DY8405 hadde ledige seter. Flymaskinens kapasitet var 186 passasjerer, og kun 171 passasjerer fløy, se vedlegg. Passasjerer fikk alle videreforbindelser på ombookingen sin og ankom endelig destinasjon uten noen forsinkelse, se vedlegg.

Basert på dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Norwegian har anført at DY145 ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter/snøvær som blant annet medførte midlertidig nedstengning av Flesland. Basert på den fremlagte dokumentasjonen finner nemnda det godtgjort at kanselleringen i utgangspunktet skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Det neste spørsmålet for nemnda er om Norwegian har godtgjort at de iverksatte rimelige tiltak for å unngå- eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, jf. EU-domstolens avgjørelser i sakene C-501/17 avs. 19 og C-74/19 avs. 36.

Klager har fastholdt krav om standarderstatning fordi hun opprinnelig fikk beskjed om at hun ble ombooket til DY8405 med avgang klokken 10 på morgenen neste morgen, men senere fikk kontrabeskjed om at hun var ombooket til et annet fly på ettermiddagen. På flyplassen skal klager ha fått beskjed om at flyet klokken 10 om morgenen var overbooket. Norwegian har på sin side anført at klager ble direkte ombooket til et fly på ettermiddagen 24. februar og at flyvningen klokken 10 ikke var overbooket.

Nemnda bemerker at SMS klager opprinnelig mottok hadde følgende ordlyd «[...] We have rebooked you on to DY8405 24.02.2023 departing 10:00[...]». Nemnda oppfatter dette som at klager ble informert om at hun hadde en bekreftet reservasjon på flyvningen DY8405 klokken 10 neste morgen. Klager skal så ha fått beskjed om at hun var ombooket til en annen flyvning med avgang ca. klokken 18, omtrent 8 timer senere.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at de har iverksatt rimelige tiltak for å minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene ved å ombooke klager til en flyvning med avgang ca. klokken 18 neste ettermiddag. Slik nemnda leser den opplastede dokumentasjonen, ble flyvningen DY8405 satt opp som erstatningsfly for å frakte passasjerene som ble rammet av kansellering av DY145 kvelden før, og samtlige passasjerer fikk SMS om at de var booket om til DY8405. Nemnda kan ikke se at Norwegian har kommentert hvorfor klager ikke fikk plass på det oppsatte erstatningsflyet som hun opprinnelig fikk beskjed om at hun var booket om til. Den nye, senere ombookingen medførte ytterligere 7 timer forsinkelse sett opp mot planlagt ankomsttid for DY8405. Nemnda mener på denne bakgrunn at Norwegian ikke har godtgjort at de har iverksatt rimelige tiltak for å minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene. Klager har dermed rett til standarderstatning for kanselleringen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 250 EUR i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)