

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1026/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Molde til Oslo Gardermoen den 20. juli 2014 kl. 13:25 med DY425. På vei til flyplassen fikk klager melding om at avgangen var kansellert.

Klager henvendte seg til Norwegian og fikk godkjent ombooking til SAS via Bergen med avgang kl. 15. Med ved innsjekk viste det seg at hun var booket om til et mye senere fly. Klager måtte betale kroner 650 i endringsgebyr for å være med flyet som gikk kl. 15. Klager ble ikke tilbudt forpleining, og hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 250 euro for kanselleringen i henhold til gjeldende regler, refusjon av endringsgebyr kroner 650, samt godtgjørelse for mat hun kjøpte i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY425 fra Molde til Oslo ble kansellert. Crew og flymaskin som skulle operere denne avgangen, ble forsinket fra Alta som følge av dårlig vær der, det vises til fremlagt rapport.

Klager ble booket om til SAS. Norwegian beklager dersom det oppstod en misforståelse hvilken SAS avgang klager ble booket om til.

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 godtgjøres 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.

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.

Norwegian ønsker å refundere klagers endringsgebyr mot kvittering, samt hennes utgifter til mat og drikke, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 kanselleringen var en følge av værproblemer i Alta på tidligere flygning. Nemnda viser til opplysningene / rapporten inntatt i Norwegians brev av 20. november 2014. Etter nemndas vurdering må dette anses om en ekstraordinær omstendighet. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian ikke hadde ledig reservefly eller mannskap i Oslo denne dagen pga. andre uregelmessigheter. Kanselleringen kunne følgelig ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet, og kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian har erstattet klagers utgift til endringsgebyret og tilbudt å refundere utgifter til mat mot kvitteringer. Klager har opplyst at hun ba om matkupong, men at det ble avslått. Hun har ikke tatt vare på kvitteringer. Forsinkelsen ble på kun 1 time og 25 minutter. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke plikter å erstatte utgifter til mat ved en forsinkelse av denne lengde.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.