

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.05.2024

Saksnummer

2023-03071

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Longyearbyen til Oslo via Tromsø den 5. desember 2022 med Norwegians flyvning DY397 kl 16.15-20.35.

Klager mottok en telefon fra reisebyrået om at flyvningen var kansellert. Han mottok ingen ytterligere informasjon fra verken flyselskapet eller reisebyrået.

Norwegian hevder at klager ble booket om til ny flyvning påfølgende dag. Klager var ikke klar over dette, da kommunikasjonen med flyselskapet var svært dårlig.

Klager skulle fly til Oslo den 5. desember, da han hadde eksamen den 6. desember. Han endte opp med å ta eksamen på Svalbard, som en veiledet fjerneksamen. Det hadde derfor vært umulig for klager å fly den 6. Klager kjøpte seg en ny flybillett den 9. desember til NOK 764.

Klager hadde forhåndsbestilt hotell i Oslo fra 5. - 6. desember (NOK 680) som han ikke fikk benyttet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av ubenyttet flybillett og erstatning for ubenyttet hotell i Oslo NOK 680. Klager krever også forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY397 ble kansellert grunnet værforhold i Longyearbyen, ugunstig sidevind, snøvær og dårlige landingsforhold (bad braking action). Passasjerene ble informert per sms og tilbudt ombooking og hotell.

Ifølge avgjørelsen fra EU-domstolen i saken C-402/07 (Sturgeon), bør passasjerene som er berørt av en forsinkelse kompenseres i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004, når de når endemålet tre timer eller mer etter den opprinnelig planlagte ankomsttiden. Artikkel 5 nr. 3 fraskriver seg retten til erstatning under forutsetning av at den aktuelle avbestillingen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Ugunstige værforhold som i dette tilfellet skal anses å falle utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre rimelige tiltak kunne iverksettes, som å kjøpe billetter med andre flyselskaper eller ombooke disse passasjerene til en ny flyvning, da værforholdene påvirket alle flyselskaper.

Klager ble booket om til ny flyvning påfølgende dag med DY8417 kl 11.45, men han valgte å ikke benytte denne. Norwegian ønsker å refundere klagers ubenyttede flybillett.

Når det gjelder kravet om refusjon av hotell ved ankomst, avviser Norwegian dette kravet da et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når passasjerene kun har kjøpt flybillett. Det er ingen rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapene ansvar i et slikt tilfelle.

Norwegian ønsker å refundert klagers ubenyttede flybillett med USD 233.60 og erstatte hans utgift til buss med EUR 10, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerkninger

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold ved Longyearbyen lufthavn. Uttalelsen er underbygget med værrapport (METAR), logger og rapporter som viser at det var ugunstige vindforhold (sidevind), snøvær og glatt rullebane ved Longyearbyen lufthavn. Nemnda mener at flyselskapet derved har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen av DY397.

Norwegian har tilbudt klager refusjon av den ubenyttede flybilletten slik han har krav på.

Klager krever videre erstatning for ubenyttet hotell i Oslo. Slike utgifter er ikke dekningsmessige i henhold til forordningen.

Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag. Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemnda flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til hotell som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Et slikt tap er ikke påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag eller praksis for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – er av den oppfatning at tap av forhåndsbetalt overnatting er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen, jf. luftl. § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det både er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. og aktiviteter på reisedestinasjonen. Ved kansellering av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner.

Klager har videre fremmet krav om forsinkelsesrenter. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i krav om standarderstatning og utgifter til forhåndsbetalt hotell. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer den ubenyttede flybilletten og utbetaler forsinkelsesrenter.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)