

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

497/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Nice den 11. juni 2013 kl. 10:00 med DY1404. Ved ankomst flyplassen fikk klager beskjed om at avgangen var utsatt til kl. 22:30. Klager fikk ikke dekket mat i ventetiden og dro derfor hjem for å spise.

Om kvelden ble klager sittende om bord i flyet en time før flyet ble kansellert.

Dagen etter stod klager lenge i kø og opplevde dårlig informasjon fra Norwegian. Hun ble sendt frem og tilbake hele dagen, men ble til slutt satt på fly til Roma via København. Da hun ankom Roma var siste tog til Nice gått, slik at hun måtte ta inn på hotell.

Dagen etter gikk med til togreisen, klager hadde nå mistet tre av åtte dager av sin etterlengtede ferie.

Klager krever refundert utgifter i forbindelse med kanselleringen, til sammen kroner 5 954.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1404 ble kansellert grunnet restriksjoner i fransk luftrom som følge av streik blant flygelederne. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, og kunne ikke vært unngått selv om rimelige tiltak var truffet.

Norwegian beklager at klager opplevde mangelfull informasjon på Gardermoen. I streikesituasjoner har flyselskapene vanligvis svært lite informasjon om hvordan situasjonen kommer til å utvikle seg.

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.

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.»

Klager valgte selv å bli omrutet til Roma. Hun aksepterte samtidig at Norwegian ikke ville dekke ekstrakostnader i forbindelse med omruting til annen destinasjon.

Norwegian har refundert klagers utgifter til transport mellom Gardermoen og hjemsted, samt mat i København, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning 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.

Kanselleringen skyldtes streik i Frankrike. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og kanselleringen kunne ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Den gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Klager har heller ikke krevd dette.

Ved en innstilling har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av billettprisen.

Omruting til bestemmelsesstedet var i dette tilfellet vanskelig/uoversiktlig pga. streiken.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager til slutt fikk tilbud om omruting til annen destinasjon. Nemnda legger videre til grunn at klager ble informert om at de måtte reise derfra for egen regning. Nemnda viser til klagers beskrivelse i brev av 20. juni 2013 og til Norwegians opplysninger om hva de tilbød i den oppståtte situasjon.

Klager aksepterte omruting til Roma. Hun må selv bære de ekstra utgifter dette medførte.

Klager kom tre dager forsinket til Nice. Hun ble påført utgifter til hotell. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, 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.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en har forståelse for at det i den foreliggende situasjon var vanskelig å ivareta alle passasjerene på en måte som fremstår som tilfredsstillende for

passasjerene. På den annen side er det begrenset i hvilken utstrekning Norwegian kan gi råd og foreta konkrete undersøkelser for den enkelte passasjer i en slik situasjon. Dette burde imidlertid tilsi at Norwegian på sine hjemmesider la ut generell informasjon om hvorledes passasjerene skulle forholde seg, hvilke rettigheter / valgmuligheter de hadde osv. I følge klager ble det ikke gjort. Nemnda kan imidlertid vanskelig se at mangelfull informasjon i seg selv skulle gi grunnlag for erstatning i denne saken.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*