

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til taxi og flybilletter ved kansellering.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02308

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klagers flyvning D82807 fra Oslo til London - Gatwick 17. juli 2017 med Norwegian ble kansellert, og klager måtte kjøpe nye billetter med Ryanair. Hun pådro seg også utgifter til taxi som følge av kanselleringen, da hennes nye flyvning ankom så sent at det ikke lenger var tilgjengelig kollektivtransport.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om refusjon av flybilletter med Ryanair til kroner 2 278, men klager har ikke fått utbetalt kompensasjonen. Videre har klager fremsatt krav om refusjon av taxiutgifter til 134 pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London - Gatwick 17. juli 2017 ble kansellert som følge av at hovedrullebanen ved London - Gatwick var stengt etter et uhell med et Air Canada-fly ved take-off. Dette medførte lange slot-forsinkelser til og fra London - Gatwick. Tidligere avgang, D82423 fra Palma til London måtte omdirigeres til Bournemouth på grunn av den stengte rullebanen. D82423 opererte videre til London - Gatwick så snart det var mulig, men landet i London så sent at D82806 og D82807 fra London til Oslo og tilbake til London måtte kanselleres. På grunn av hviletidsbestemmelser kunne heller ikke kabinpersonalet operere flyvningene.

Hendelsen på rullebanen medførte kanselleringer og lange forsinkelser for alle flyselskaper denne dagen.

Norwegian har ingen kontroll over tillatelser og restriksjoner i luftrommet, og kan derfor ikke lastes når det er begrenset kapasitet av disse årsaker. Det var derfor ingenting Norwegian kunne gjort som kunne forhindre kanselleringen.

Klager booket en flyvning med Ryanair til kroner 2 754 kroner som er refundert av Norwegian. Hun har også fremsatt krav om refusjon av taxiutgifter.

Da årsaker til kanselleringen er utenfor Norwegians kontroll, avviser Norwegian klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London - Gatwick 17. juli 2017 ble kansellert.

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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at rullebanen ved London - Gatwick ble stengt som følge av et uhell under take-off for et annet flyselskap. Dette førte til endringer i avgangstider og store forsinkelser.

Nemnda mener at uhellet i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter. De ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen. Nemnda kan heller ikke se at Norwegian er ansvarlig på annet grunnlag.

Da det ikke foreligger ansvarsgrunnlag, har klager ikke krav på å få refundert sine utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)