

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

125/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Oslo 20. desember 2010 med DY1311.

Som følge av kraftig snøvær i London ble flyet kansellert. Etter å ha ventet i flere timer på telefonen til Norwegian Kundeservice, ble klager booket om til neste ledige fly tre dager senere.

Kundekonsulenten lovet å ringe klager dersom det ble ledig fly tidligere, men dette ble ikke gjort til tross for at det lå ledige plasser ute på Norwegians nettside.

Klager fikk muntlig beskjed om at Norwegian ville dekke kr 1.000 per natt.

Klager valgte å bli boende på hotellet de hadde bodd på. Det var svært fullt i London grunnet det kraftige snøværet. Klager ringte flere hoteller for å sjekke om noen hadde rimeligere rom, men de billigste rommene var fullbooket.

Klager krever dekket totalt kr 11.133,69, samt standardkompensasjon EUR 250 per person.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1311 ble dessverre kansellert som følge av værforholdene i London.

Klager har fått refundert hotell-, transport-, telefon- og matutgifter for til sammen kr 7.428.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for kjøp av klær eller transport utover dette.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen er værforhold. Norwegian kan på grunnlag av dette heller ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av luftfartsloven, forskrifter gitt i medhold av luftfartsloven, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning mellom passasjeren og tjenesteyteren har rett til å klage til flyklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 1-4 første ledd. Det fremkommer av bestemmelsens annet ledd at når en tvist har tilknytning til mer enn ett land, avgjør de aktuelle rettighetsreglers innhold, avtalebestemmelser, internasjonale avtaler og forståelser om verneting eller klagemyndighet, og norsk internasjonal privatrett om nemnda er kompetent.

Nemnda har ved vurderingen av denne saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at nemnda er kompetent til å behandle saken. Flertallet viser til at klager retter krav etter så vel EU-forordning 261-2004 som luftfartsloven. Selv om krav etter EU-forordningen normalt skal behandles av klageorganet i det land hendelsen oppstår, her England, kan nemnda behandle saken når det i tillegg reises krav på annet grunnlag. Flertallet viser videre til at Norwegian ikke har motsatt seg behandling i nemnda.

Klage ble i dette tilfellet fremsatt for nemnda 8. mars 2011. Klager hadde på dette tidspunkt ikke fått svar fra Norwegian. Det fremgår av forskriften § 5-1 d) at nemnda skal ta en slik sak under behandling selv om klager ikke har mottatt skriftlig svar fra flyselskapet. Klager ba om hjelp fra nemnda. Vedlagt klagen til nemnda lå klagers brev til Norwegian av 31. januar 2011. Her fremkommer klagers krav om standarderstatning etter EU forordningen samt en erstatning på kr 11.133,69. Klagen ble forelagt Norwegian, og Norwegian utbetalte deretter kr 7.428. Det gjenstår således et ikke ubetydelig økonomisk krav, og nemndas flertall er av den oppfatning at det er opp til nemnda å ta stilling til dette.

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 m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flygningen ble i dette tilfellet innstilt grunnet snemengder flyplassen ikke maktet å håndtere. Selv om snemengdene etter norske forhold ikke kan anses som spesielt store, er flertallet av den oppfatning at stengingen av flyplassen må karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet, og finner det sannsynliggjort at det i den foreliggende situasjon ikke var mulig for selskapet å unngå kanselleringen. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjeren gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig

forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Klager ble i dette tilfellet ikke omrutet før 23. desember, og har etter flertallets vurdering rett til erstatning av utgifter til hotell og mat. Klager har opplyst at det grunnet mange kanselleringer og den forestående julehøytid var svært vanskelig å få hotell i London. Klager har videre redegjort for forsøk på å finne annet hotell. Norwegian har på sin side ikke konkret begrunnet hvorfor de mener at klagers hotellutgifter på i underkant av NOK 2000 per natt for to personer er for høyt. Henvisningen til sak 234/10F (FLYKN-2010-234) i Flyklagenemnda er etter flertallets vurdering ikke treffende. Det fremkommer av den saken at klager der hadde valgt et kostbart hotell, og at det ikke var redegjort for valget.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at hotellutgiftene klager har krevd dekket var nødvendige, og anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter. Flertallet anbefaler videre at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat. Alkoholholdig drikke erstattes ikke. Til fradrag går NOK 7 428 som tidligere er utbetalt.

Som følge av kanselleringen, ble klagers hjemreise forsinket. Flyselskapet 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.

Flertallet er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning for utgifter klager ble påført.

Mindretallet, bransjens representanter har et annet syn på saken. Klager sendte inn en klage til Flyklagenemnda fordi han ikke hadde fått svar på sin klage sendt til Norwegian. Klager fikk senere svar fra Norwegian med et oppsett på hva de dekket. Klager har ikke klaget eller kommentert på Norwegians oppgjør, og mindretallet mener av denne grunn, samt at forholdet fant sted i United Kingdom - og skulle vært behandlet av klageorganet der - at klagen avvises fra behandling i Flyklagenemnda.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til hotell og mat. Til fradrag går NOK 7 428 som tidligere er utbetalt.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.