

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til nye flybilletter ved kansellering. Flyvelederstreik.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04086

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY421 fra Molde (MOL) til Oslo lufthavn (OSL) og videre til Milano (MXP) med DY18765, begge flyvninger 8. mai 2018. Streik i Italia gjorde at flyvningen fra Oslo til Milano ble kansellert, og klager måtte kjøpe nye billetter med SAS til kroner 3 519 pr. person, totalt 7 038 for to passasjerer. Klager har anført at det ikke var mulig å få hjelp fra Norwegian i forbindelse med omruting.

Kanselleringen medførte at klager måtte ta inn på hotell ved Oslo lufthavn. Dette kostet kroner 1 695. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine påløpte utgifter, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1876 fra Oslo til Milano 8. mai 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes restriksjoner i luftrommet over Italia, innført som følge av streik blant italienske flyveledere. Streiken varte fra kl. 08.00 til 16.00 (UTC) denne dagen, og samtlige avganger ble berørt.

Norwegian har ingen kontroll over tillatelser og restriksjoner i luftrommet, og kan derfor ikke heftes når det bestemmes at flyvninger skal forsinkes som følge av begrenset kapasitet over luftrom eller flyplass. Det var ingenting selskapet kunne gjort for å begrense forsinkelsen.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av billetter. Reisen startet i Molde via Oslo til Milano. Ved forsinkelser og kanselleringer er flyselskapet forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av billetten. Norwegians maskiner har kapasitet på 186 eller 189 seter, og selskapet hadde anledning til å booke om passasjerene helt fra Molde til Milano neste dag. De ville da ha ankommet 9. mai kl. 13.20.

Klager valgte i stedet å kjøpe SAS-billetter fra Kristiansund via Oslo og København til Milano 8. og 9. mai, med ankomst 9. mai kl. 10.30. Dette til tross for at klager ble informert pr. tekstmelding om Norwegians omrutingstilbud og oppfordring til å ta kontakt om eventuell videre assistanse. Selskapet kan ikke se at det fremgår av klagers kommentarer at de har forsøkt å kontakte flyselskapet.

Selskapet har anført at de hadde et tilstrekkelig omrutingstilbud neste dag, og at passasjerene selv derfor må betale den ekstrakostnad de nye billettene medførte. Norwegian har på denne bakgrunn avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1876 fra Oslo til Milano 8. mai 2018 ble kansellert.

- Krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager har ikke bestridt at selskapet har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon som viser at kanselleringen skyldtes streik blant italienske flyveledere. Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flyveledere eller flyplassansatte faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Nemnda har derfor kommet til at klager ikke har krav på standardkompensasjon.

- Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og hotellovernatting.

Det er uklart for nemnda på hvilken måte klager henvendte seg til Norwegian. Norwegian har påpekt at det var flere ledige plasser på Norwegians flyvning dagen etter. Nemnda viser videre til sms som ble sendt til passasjerene med oppfordring om å ombooke eller ta kontakt med kundeservice. Nemnda mener at klager i dette tilfellet selv må bære utgiftene til nye flybilletter og hotellovernatting.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)