

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, erstatning for ødelagt bagasje samt refusjon av utgifter til alternativ transport med leiebil.

Dato

20.08.2024

Saksnummer

2024-00273

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til Molde den 21.-26. desember 2023.

DY436 med avgang fra Oslo kl. 19:45 kunne ikke lande i Molde grunnet værforhold, og måtte fly tilbake til Oslo.

Klagers bagasje ble skadet under kraftig turbulens i forsøket på å lande i Molde. Klager forsøkte å melde fra om skaden ved ankomst Gardermoen, men det lot seg ikke gjøre av mangel på personal til å kunne håndtere denne type saker. Passasjerer som ankom Oslo med DY436 ble bedt om å forlate køen til Norwegian-skranken, ettersom det var mye å gjøre med andre kansellerte flyvninger. Skade på bagasje ble derfor meldt ved hjemreise den 26. desember 2023, og klage ble sendt Norwegian den 27. desember 2023.

Klager fikk beskjed om at de ville få mer informasjon kl. 04.00 den 22. desember 2023.

Fra kl. 04.00 til kl. 06.00 samme dag var det ingen fra Norwegian tilstede, men kl. 05.47 fikk klager informasjon om at det muligens ble satt opp et nytt fly fra Oslo til Molde, og alle ble bedt om å vente.

Kl. 06.00 ble det opplyst fra Norwegian ansatt på flyplassen om at det trolig ikke ville bli satt opp en ny flyvning, og at alternative reiseveier som de reisende ordnet selv da ville bli refundert.

Klager fant ingen ledige alternativ med verken fly, buss eller tog, og leide derfor bil kl. 07:21. Kostnad for leiebilen var kr 10 352.

Kl. 10.25 fikk klager melding om at nytt fly ville bli satt opp fra Oslo. Den nye flyvningen ble aldri benyttet, ettersom klager da var halvveis til Molde i leiebil.

Klager forstår at det var en hektisk situasjon, men understreker at den eneste muntlige anbefalingen de fikk fra Norwegian på stedet, var å selv finne alternative reisemuligheter.

Klager bagasje ble kjøpt for 10 år siden, og kostet da kr 1200.

Klager krever standarderstatning, erstatning for ødelagt bagasje, samt refusjon av utgifter til alternativ transport med leiebil.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY436 21.12.2023 måtte fly tilbake til Oslo grunnet værforhold, stormen Pia.

Det vises til følgende vedlagte dokumentasjon:

- Movement log
- Irregularity email from OCC
- SMS sent to passengers
- TAF and decoded TAF
- Other documentation regarding the weather conditions.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) har passasjerer som utsettes for en forsinkelse krav på standarderstatning i henhold til artikkel 7 i EU-forordningen 261/2004 når de ankommer endelig destinasjon mer enn tre timer forsinkelet enn opprinnelig planlagt ankomsttid. Artikkel 5 (3) gjør unntak for retten til standarderstatning dersom kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet. Værforhold som i denne saken må anses som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll. Ingen andre tiltak kunne vært gjort, slik som å kjøpe billetter med andre flyselskaper eller å ombooke passasjerer til en ny flyvning ettersom værforholdene påvirket alle flyselskap.

Omstendigheter utenfor flyselskapenes kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet. Norwegian anser derfor denne uregelmessigheten som ble forårsaket av værforhold for å være utenfor vår kontroll.

Basert på det ovenstående mener Norwegian at det ikke er grunnlag for utbetaling av standarderstatning i denne saken.

Når det gjelder kravet om refusjon av leiebilkostnader, vises til at i henhold til artikkel 8.1.b) i EU-forordningen 261/2004 under kanselleringer og forsinkelser, må flyselskapet tilby passasjerene omruting eller refusjon av billettene. I dette tilfellet ble passasjerene ombooket til DY8408 2023-12-21 fra OSL til MOL

Klager mottok melding kl. 05:47 om at det ville bli gitt ny informasjon om alternativ avgang kl. 10:00. Deretter, kl. 10:25, ble tilbudet om alternativ avgang gitt.

Klager valgte i stedet å leie bil, og søke refusjon av billetter.
Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Norwegian kan ikke holdes erstatningsansvarlig for kostnadene klager pådro seg da dette ikke er del av inngått transportavtale med klager. Norwegian har refundert ubenyttede flybilletter.

Klager fikk avslag fra Norwegian på skadet bagasje da skaden ikke ble meldt umiddelbart ved ankomst og det ble ikke lagt ved bevis på at skaden oppsto under reisen. Norwegian har tatt en ny vurdering i saken, basert på klagers dokumentasjon/informasjon, samt bekrefter at det var få ressurser tilgjengelig for å lage en rapport umiddelbart på flyplassen i Molde den 21.12.23. Flyselskapets ansvar ved skadet bagasje er begrenset iht. gjeldende luftfartsbestemmelser og transportvilkår. Norwegian opererer ut ifra en verdireduksjon og ikke en "ny for gammel" erstatning. Basert på dette reduseres bagasjens angitte verdi med 20%, og deretter 10 % pr. påbegynte år mot gyldig dokumentasjon. Da Norwegian ikke har mottatt dokumentasjon på alder og verdi i denne saken, vil Norwegian trekke 20% av prisen klager har krevd i erstatning. Norwegian vil imøtekomme kravet med NOK 1200. Klagers bagasje er eldre enn 5 år, så det fratrekkes 50% av prisen, og Norwegian imøtekommer kravet om erstatning for skadet koffert med NOK 1057.

Nemnda bemerkar

Slik nemnda oppfatter det er kravet om bagasje løst, idet flyselskapet har sagt seg villig til å dekke 1200 kroner for skader på bagasjen. Nemnda vil derfor kun vurdere klagers krav etter EU-forordning 261/2004.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen 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 kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Norwegian har anført at flyvningen ble omdirigert og deretter kansellert grunnet stormen "Pia". Stormen Pia må i seg selv anses en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det i lys av dette godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Det er videre sannsynliggjort at disse omstendighetene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger etter dette ikke noen rett på standarderstatning etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Nemnda vil etter dette vurdere om klager har rett på dekning av omrutingskostnader til leiebil.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting og refusjon av billettprisen, jf. EU-forordningens artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Når passasjerer har mottatt tilbud om assistanse i samsvar med EU-forordningens artikkel 8, men velger å omrute seg selv, kan flyselskap velge ikke å refundere ekstraavgifter passasjerer har pådratt seg i forbindelse med dette, jf. EU-kommisjonens tolkningsveileder pkt. 4.2. Passasjerer må gi selskapet rimelig tid til å arrangere omruting før han/hun ordner omruting på egenhånd.

I dette tilfellet har Norwegian dokumentert at klager fikk tilbud om omruting til ny flyvning den 22. desember. Klager hadde i tillegg fått SMS om å vente på ny informasjon kl. 10. Klager har da i utgangspunktet ikke rett på dekning av utgiftene til leiebil.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndas leder, mener likevel at Norwegian bør dekke klagers utgifter til omruting i denne saken på bakgrunn av uaktsomhet i forbindelse med informasjonsflyten på selve flyplassen. Norwegian sine ansatte på flyplassen burde vist til Norwegian sin SMS om å vente til kl. 10:00. Det må kunne forventes at de ulike avdelingene i flyselskapet er samkjørte om informasjonen som gis til passasjerene. Nemnda finner det overveiende sannsynlig at klager handlet på bakgrunn av informasjonen på flyplassen om at leiebil ville bli dekket. Det har formodningen mot seg at klager med reisefølge skulle velge å kjøre leiebil helt til Kristiansund, en biltur på cirka 7 timer, dersom de var klar over at de ville få en direkteflyvning til Molde samme ettermiddag. Nemnda ser på kvitteringen at leiebilen ble bestilt til Kristiansund istedenfor Molde, men mener dette er akseptabelt i denne saken fordi flyplassene ligger nærme hverandre. Leiebilkostnaden var på 10 351,99 NOK. Norwegian kan gjøre fratrekk for eventuelt refundert sum på de opprinnelige ubenyttede billettene.

Nemndas mindretall, bransjerepresentanten, bemerker at ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting og refusjon av billettprisen, jf. EU-forordningens artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Når passasjerer har mottatt tilbud om assistanse i samsvar med EU-forordningens artikkel 8, men velger å omrute seg selv, kan flyselskap velge ikke å refundere ekstraavgifter passasjerer har pådratt seg i forbindelse med dette, jf. EU-

kommisjonens tolkningsveileder pkt. 4.2. Passasjeren må gi selskapet rimelig tid til å arrangere omruting før han/hun ordner omruting på egenhånd.

I dette tilfellet har Norwegian dokumentert at klager fikk tilbud om omruting til ny flyvning den 22. desember. Slik mindretallet oppfatter det fikk klager informasjon på flyplassen som kunne tyde på at det ikke ville bli satt opp ny flyvning. Klager hadde imidlertid mottatt en SMS fra Norwegian om at det ville komme mer informasjon kl. 10:00. Dette gjorde det. Mindretallet har forståelse for at situasjonen var usikker, men mener klager i alle fall burde ha ventet til kl. 10:00 før han evt. bestilte leiebil. Mindretallet kan på bakgrunn av dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om dekning av leiebilkostnader.

Etter dette avsies vedtak i tråd med flertallets konklusjon. Det anbefales følgelig at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning, men at han tilkjennes dekning for utgifter til leiebil.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet i tillegg har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 10 351,99 NOK for leiebil.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)