

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

297/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til København den 1. mars 2012 med DY910 kl. 21:55. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til morgenen etter. Årsaken til kanselleringen var at flygerne hadde oversteget tillatt arbeidstid. Klager mener dette er forhold innenfor flyselskapets kontroll, og at flyselskapet burde satt inn ekstra personell.

Klager ble ikke tilbudt hotell da klagers hjemsted er Trondheim. Klager føler det som forskjellsbehandling at de andre passasjerene fikk hotell, mens klager måtte betale for dette selv.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person, samt refusjon av hotellutgifter, kroner 1 650.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY910 ble kansellert som følge av stengt rullebane på Flesland, på tidligere flyvning. Dette førte til at besetningen på DY910 gikk ut på arbeidstid. Hendelsen oppstod uforutsett og var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til kanselleringen er uforutsette forhold som forhindrer flyvningen.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten få full refusjon eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Dersom passasjerene er på returreise dekker Norwegian forpleining. På utreiser dekker Norwegian vanligvis kun transport til og fra flyplassen.

Norwegian har valgt å refundere klagers hotellutgifter, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at innstillingen skyldtes at flyets besetning overskred arbeidstidsbestemmelsene som følge av stengt rullebanene tidligere på dagen. Dette er etter nemndas vurdering å anse som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda er videre av den oppfatning at innstillingen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgeleglig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer 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.

Det fremgår av ovennevnte at overnatting skal tilbys dersom det er «nødvendig». Det må bero på en konkret vurdering om det er nødvendig med hotellovernatting. Dersom hotellovernatting ikke er aktuelt, plikter selskapet å erstatte utgifter til transport t/r hjemmet. Nemnda tar til etterretning at Norwegian nå har erstattet klagerne hotellutgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.