

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon i form av ny reise på grunn av dårlige service.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

280/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon i form av ny reise på grunn av dårlige service.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett 10. juli 2010 fra Oslo til Marrakech kl 14:00 med DY1698. På grunn av dårlig vær i Marrakech ble flyet omdirigert til Casablanca.

Klager ønsker kompensasjon fra Norwegian på grunn av følgende punkter:

Klager har fått avslag fra Norwegian på følgende grunnlag:

«Passasjerrettigheter er regulert i EU forordning 261/2004, og i henhold til denne forordningen utløses det ikke erstatningsplikt ved dårlig service».

Klager mener dette er ugyldig grunn for avslag da «service er redskapet til Norwegian», og ønsker kompensasjon i form av ny reise eller euro.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1698 kunne på grunn av dårlig vær ikke lande i Marrakech og fikk derfor landingstillatelse i Casablanca. Norwegian har ikke Casablanca i sitt ruteprogram og har derfor ingen avtale med flyplassen om drivstoff, handling agent etc.

Fire timer etter landing i Casablanca hadde Norwegian en avtale på plass vedrørende drivstoff og håndtering av bagasje, men ble så holdt igjen på grunn av landingsavgift som ble krevd utbetalt i kontanter.

Disse faktorene medførte at passasjerene dessverre måtte vente i flere timer på bagasjen. Norwegian har forståelse for at dette var frustrerende passasjerene, men ber om forståelse for en vanskelig situasjon.

I EU direktiv 261/2004 reguleres rett til kompensasjon i artikkel 7. Denne artikkelen er kun gjeldende ved kansellering eller forsinkelse over tre timer hvor årsaken til uregelmessigheten er innenfor flyselskapets kontroll. Årsaken til forsinket ankomst Marrakech var dårlig vær, og bestemmelsen kommer ikke til anvendelse.

Forordningen gir ikke rett til erstatning ved dårlig service.

Norwegian finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble forsinket grunnet omdirigering som følge av dårlig vær i Marrakech.

Klager krever erstatning/ny reise pga det hun oppfatter som dårlig håndtering av situasjonen fra Norwegians side.

Norwegian har ikke kommentert klagers opplysninger om hvilken informasjon som ble gitt / ikke gitt. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at informasjonen i dette tilfellet ikke var tilfredsstillende.

EU forordning 261/2004 regulerer passasjerenes rettigheter ved nektet ombordstigning, kansellering og forsinkelser. Nemnda er enig med Norwegian i at det ikke er grunnlag for erstatning etter forordningen. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold i Marrakech.

Det fremkommer av forordningen artikkel 12 at EU forordningen ikke begrenser passasjerens rettigheter til erstatning på annet grunnlag. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for erstatning etter annen lovgivning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.