

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter kansellering som følge av stengt luftrom pga askeskyen fra Island.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

270/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning etter kansellering som følge av stengt luftrom pga askeskyen fra Island.

Klagere har i det vesentlige anført:

Klagere skulle returnere fra Dublin til Oslo 16. mai 2011 med DY1363 kl 08:55 og videre 17. mai fra Oslo til Evenes med DY238 kl 20:30.

På grunn av stengt luftrom som følge av aske ble klagernes flygning fra Dublin kansellert. Klagene ble booket om til flygning den 18. mai fra Dublin til Oslo.

Da klagerne kom til Oslo 18. mai var flyene videre til Evenes den dagen fullbooket.

Klagerne var i kontakt med Norwegian for å innhente opplysninger om hvordan de skulle forholde seg. Norwegian opplyste at de ville dekke klagenes kostnader i forbindelse med kost og losji. Klagerne spurte spesifikt om privat overnatting. Svaret var entydig og greit: Norwegian kunne dekke klagernes kostnader etter statens satser om klagerne valgte å bo privat, samt kostnader knyttet til transport og tapt arbeidsfortjeneste. Klagerne forholdt seg til dette og tenkte også at i forhold til kost og losji, så sparte de Norwegian for kostnader ved å bo privat.

Klagere overnattet i Oslo privat. Klagere fikk muntlig beskjed fra Norwegian på Gardermoen om at de kunne søke refusjon på kostgodtgjøring etter statens satser for den private overnattingen samt kost. Klagerne ønsker også refusjon for parkeringsavgift på Evenes Lufthavn og tapt arbeidsfortjeneste.

Klagerne krever refundert i alt kr 8.559,70. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

På grunn av aske situasjonen ble klagere booket om kostnadsfritt til bestemmelsesstedet. De fikk også dekket hotell overnatting i Dublin, samt transport til og fra flyplass både i Dublin og i Oslo.

Norwegian finner krav om refusjon av kostgodtgjørelse og privat overnatting for urimelig. Klager kan ikke dokumentere at de har hatt utgifter til verken overnatting eller kost.

Norwegian kan ikke dekke udokumenterte utgifter. Norwegian har aldri praktisert at privat overnatting dekkes mot statens satser. Norwegian bestrider derfor klagers påstand om at de fikk informasjon om at privat overnatting skulle dekkes i henhold til statens satser.

Klagere krever også erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og parkeringsavgift. I EU forordningen nr 261/2004 står det følgende:

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap».

Norwegian avviser på bakgrunn av dette krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste og parkerings avgift, samt refusjon av kostgodtgjørelse og privat overnatting i Oslo.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne som følge av stengt luftrom pga askeskyen fra Island bl.a. ble omrutet fra Oslo til Harstad. Ny flygning ble 19. mai. Klagerne ankom Oslo 18. mai. Norwegian har forut for dette tidspunkt dekket klagernes utgifter i Dublin.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby passasjerene gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De pliktet videre å tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Klagerne var kjent med sine rettigheter etter oppholdet i Dublin.

Klagerne valgte å bo privat etter at de hadde fått opplyst av en Norwegian-ansatt at de ville få dekket overnatting og mat etter statens satser samt tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda finner ikke grunn til å tvile på at klagerne fikk denne informasjonen. Det fremgår imidlertid av klagernes brev av 21. mai 2010 at vaktsjefen ba klagerne dokumentere sine utgifter.

Klagerne hadde i den foreliggende situasjon rett til refusjon av faktiske utgifter til mat og hotell. Etter nemndas vurdering innebærer ikke dette det samme som rett til refusjon etter statens satser. Klagerne hadde ikke rett til erstatning av tapt arbeidsfortjeneste eller erstatning for utgifter til parkering da årsaken til at klagerne ikke kom hjem som avtalt, var vulkanutbruddet på Island. Dette anses som force majeure og i silke tilfelle har man ikke rett til erstatning av påløpte utgifter.

Nemnda finner etter omstendighetene ikke å legge vekt på feilinformasjonen som ble gitt av den ansatte hos Norwegian. Nemnda viser til at det var en ny og uoversiktlig situasjon, og til at det var til dels stor diskusjon i media og annet steds hvilke rettigheter passasjerene hadde. Man kunne i denne situasjonen ikke uten videre legge til grunn opplysninger fra en tilfeldig ansatt. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker klagernes dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagernes dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger.

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.