

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet streik.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

551/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av ny billett grunnet streik.

Klager har i det vesentlig anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Alicante den 9. juni 2012. 8. juni annonserte Avinor at Værnes kunne bli stengt grunnet streik 9. - 10. juni. Da det var svært viktig for klager å ankomme Alicante den 9. juni, valgte han å kjøpe ny billett fra Torp til Alicante med Norwegian.

Klager mener Norwegian bør refundere klagers billett fra Trondheim, da denne ikke ble benyttet grunnet fare for streik den 9. juni.

Norwegian har i det vesentlige anført:

En streik er utenfor flyselskapets kontroll. I dette tilfellet ble streiken avblåst før klagers flyavgang, han har derfor ingen rett på refusjon.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes 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 flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Da streiken pågikk gav Norwegian klar beskjed om at dersom flyavganger ble kansellert, hadde man rett på full refusjon eller ombooking til ny avgang fra samme flyplass. Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at klager valgte å kjøpe nye billetter fra en annen flyplass.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved kansellering av en flygning skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet.

Klagers flygning ble ikke kansellert, og klager hadde følgelig ikke rett til refusjon av billettprisen eller omruting.

Nemnda har forståelse for at klager i den foreliggende situasjon ikke hadde mulighet til å avvente situasjonen, men dette er et forhold Norwegian ikke kan bære ansvaret for.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

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,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.