

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0421/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tel Aviv til Oslo via Stockholm den 24. juli 2014 kl. 12:50. Kvelden før avreise kl. 20:49 fikk klager en sms hvor det stod at DY4546 fra Tel Aviv til Stockholm var kansellert av sikkerhetsmessige årsaker grunnet uroligheter i området. Klager ble ombooket til dagen etter fra Kypros, og fikk to ekstra netter på hotell. Hun måtte selv ordne transport fra Tel Aviv til Kypros.

Klager mener kanselleringen ikke er å anses som en ekstraordinær omstendighet, da Norwegian kansellerte på eget initiativ, ikke etter pålegg fra UD.

Klager har ikke fått kvitteringer fra sin telefonleverandør, men mener Norwegian selv bør ha en oversikt over samtalene fra hennes mobilnummer.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av telefonutgifter kroner 3 000. Til fratrekk allerede refunderte telefonutgifter kroner 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY4546 ble kansellert som følge av krigsurolighetene i Tel Aviv, det vises til fremlagt dokumentasjon. Berørte passasjerer fikk forpleining og ombooking, eller tilbud om å avbryte reise mot refusjon.

Det fantes få alternativer fra Tel Aviv i dagene som fulgte. Klager ble booket om fra Larnaca, og har fått dekket utgifter til mat og drikke, hotell og transport, alt i tråd med EU-forordning 261/2004.

Klager krever refusjon av telefonutgifter på kroner 3 000. Da hun ikke kan fremlegge kvittering på dette beløpet har Norwegian refundert kroner 300 som tilsvarer 2 telefonsamtaler.

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 flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert av sikkerhetsmessige grunner. Etter nemndas vurdering må hvert enkelt selskap foreta en individuell sikkerhetsvurdering der UD's anbefalinger kommer inn som ledd i vurderingen. Sikkerhetssituasjonen kan variere fra selskap til selskap. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. Nemnda er videre av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

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.

Klagerne ble omrutet, og Norwegian har så vidt nemnda forstår dekket klagerne's utgifter, dog slik at telefonutgifter kun er refundert med 300 kroner mens kravet er på 3 000 kroner.

Klager har krevd erstattet påløpte utgifter og er den som i første omgang må sannsynliggjøre disse. Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har oppfylt denne bevisbyrde.

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.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.