

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

276/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Paris til Bergen den 14. oktober 2013 med DY1477 kl. 13:20. Like før avgang fikk de beskjed om at avgangen var kansellert.

Klager og hans familie fikk ingen hjelp av Norwegian til ombooking snarest mulig eller forpleining. Neste ledige avgang med Norwegian var først to dager senere. Til alt hell var ansatte på Orly flyplass behjelpelig med mat og innlosjering på hotell.

Grunnet sykdom hos både mor og far, og fordi barna måtte på skolen valgte klager å kjøpe nye billetter med annet selskap dagen etter fra Charles de Gaulle.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert nye billetter med SAS, kroner 13 422, til fradrag går opprinnelige billetter med Norwegian som er refundert, kroner 5 874.

Klager krever videre refusjon av telefonutgifter, kroner 230,69, samt refusjon av utgifter til transport fra Orly til Charles de Gaulle, 90 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Til nemnda har Norwegian anført at saken skal behandles i fransk nemnd siden hendelsen oppstod i Paris.

Til klager har Norwegian anført følgende:

DY1477 ble kansellert som følge av værforhold i Bergen på forutgående avgang, som medførte at crew gikk ut på arbeidstid.

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.

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

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til hendelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av luftfartsloven samt andre regler eller rettsprinsippet som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter har rett til å klage til transportklagenemnda - fly over antatt brudd på sine rettigheter, jf. transportklagenemndforskriften § 1-4.

EU-forordning 261/2004 regulerer flypassasjerers rettigheter ved kanselleringer, forsinkelser og nektet ombordstigning. I henhold til forordningens artikkel 16 skal krav etter forordningen i utgangspunktet behandles av den nasjonale nemnd der problemet oppstod.

Der klagen gjelder dels antatt brudd på EU-forordningen utenfor Norge og dels antatt brudd på luftfartsloven eller andre regler eller rettsprinsipper, behandles alle spørsmål av transportklagenemnda - fly. Nemnda fullfører behandlingen av saken selv om partene skulle frafalle/forlike enkelte tvistepunkter under saksforberedelsen slik at det kun gjenstår antatt brudd på forordningen i en annet land.

Slik saken nå står for nemnda gjelder den krav om erstatning for kjøp av billetter med annet flyselskap samt krav om standarderstatning og erstatning av utgifter etter EU-forordningen. Tvisten faller inn under nemndas kompetanse.

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble innstilt som følge av vanskelige værproblemer i Bergen tidligere på dagen. Nemnda er av

den oppfatning at kanselleringen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal passasjerene gis valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet og refusjon av billettprisen. Ved omruting skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotell dersom overnatting er nødvendig. Passasjerer har også rett til to gratis telefonsamtaler og dekning av utgifter til transport mellom flyplassen og hotellet.

Klager har opplyst at Norwegian ikke kunne tilby omruting direkte til Bergen før om to dager. Norwegian kunne tilby omruting via Helsingfors med overnatting i Helsingfors. Klager opplyser at Norwegian ikke ville ordne med hotell i Helsingfors.

Norwegian har ikke kommentert klagers opplysninger. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har overholdt sine plikter etter forordningen.

Klager valgte i den foreliggende situasjon omruting med SAS. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian bør erstatte de ekstrakostnader klager ble påført. Nemnda viser til at Norwegian ikke ga tilstrekkelig og riktig informasjon om klagers rettigheter. Den omruting som først ble tilbudt lå for langt frem i tid, og ny omruting var heller ikke akseptabel grunnet manglende tilbud om overnatting samt at den ville bli unødig slitsom.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumenterte ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes 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.