

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellert flyvning.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1398/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Tromsø til Krakow, via Oslo, den 15. juni 2015 kl. 06:30.

På ettermiddagen dagen før mottok klager SMS fra Norwegian om at avgangen fra Tromsø var kansellert grunnet sent innkommet fly.

Klager hadde kjennskap til at det var vedlikeholdsarbeid ved flyplassen i Tromsø, og at ingen fly fikk lande etter kl. 00:00 om kvelden. Klager måtte selv ordne med nye flybilletter, med avreisetidspunkt fra Tromsø til Oslo kl. 10:50 samme dag, og deretter videre til Krakow kl. 18:50. Dette resulterte i en forsinkelse på totalt ni timer, og en planlagt guidetur og middagsreservasjon i Krakow som måtte avbestilles.

Det at klager måtte bestille nye billetter medførte en ventetid på seks timer i Oslo, hvor det påløp diverse utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Flyvningen fra Tromsø til Oslo den 15. juni med DY371 ble kansellert grunnet indikasjon på røyk i lasterommet på en tidligere avgang. Teknikere og brannvesen mente at lukten måtte komme fra innsjekket bagasje, og all bagasje måtte sjekkes. Undersøkelsene førte til forsinkelser av senere avganger, og flyet som skulle operere DY371 kunne ikke lande i Tromsø om kvelden 15. juni som planlagt, da flyplassen var stengt fra midnatt til kl. 06.14.

Klager ble ombooket til DY375 fra Tromsø til Oslo, samt til DY1042 fra Oslo til Krakow, begge flyvningene med utreise senere samme dagen den 15. juni.

Norwegian anser årsaken til kanselleringen som en ekstraordinær omstendighet som var utenfor selskapets kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever 1 000 NOK i mat for to personer. Norwegian anser dette som et relativt høyt beløp, slik at de ber om kvitteringer som kan styrke klagers påstand om disse utgiftene. 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 den planlagte flygningen fra Tromsø til Oslo ble kansellert som følge av forsinkelser på tidligere flygning. Forsinkelsen skyldtes røyklukt i lasterommet på flyet som skulle benyttes. Det fremkommer av rapport om hendelsen at all bagasje ble undersøkt uten at man fant tegn på brann i innsjekket bagasje. Man fant heller ikke noe feil på flyet.

Det er Norwegian som i henhold til forordningen har bevisbyrden for at det foreligger ekstraordinær omstendighet som unntar for erstatningsansvar. Teknisk feil ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Klager ble omrutet. Omrutingen innebar bl.a. om lag seks timers opphold i Oslo. Klagerne ankom Krakow om lag ni timer forsinket. Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Klagerne ble ikke tilbudt måltider og forfriskninger og ble påført utgifter til mat og drikke. Det fremgår av Norwegians svar til nemnda at klagerne har krevet 1 000 kroner til dekning av mat/forfriskninger. Klagerne har ikke fremlagt kvitteringer, bankutskrift eller annen dokumentasjon på utgiftene. Nemnda finner det sannsynlig at klagerne har hatt utgifter til mat og forfriskninger. I mangel av dokumentasjon av utgiftene anslås disse skjønnsmessig til 600 kroner.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler dette beløpet.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Norwegian utbetaler 600 kroner til dekning av utgifter til måltider og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.