

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0566/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Las Palmas den 7. mars 2015 kl. 10:05 med DY1838. Grunnet streik ble avgangen kansellert, og klager ble booket om til å fly Oslo - Las Palmas kl. 17:50. Klager ble oppfordret til å ta nattog fra Bergen til Oslo, men da toget var fullt måtte klager kjøpe flybillett med SAS.

Klager krever refusjon av flybillett Bergen - Oslo, kroner 3&nbsp;698 for to personer, eventuelt mellomlegget mellom flybillettene og prisen for to togbilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1838 ble kansellert som følge av streik. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til Oslo - Las Palmas samme dag. Klager ble informert via sms den 6. mars kl. 18:52, klager hadde da god tid til å rekke en av togavgangene mellom Bergen og Oslo for å rekke flyavgangen kl. 17: 50 fra Oslo den 7. mars.

Klager kjøpte seg nye billetter med SAS som påførte han for unødvendige høye kostnader. Norwegian ga tilstrekkelig informasjon om at alternativ transport ville bli dekket innen rimelighetens grenser. Klager bør selv ta på seg den økonomiske byrden, da det fantes rimeligere alternativer i dette tilfellet.

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 godtgjøres 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagers flygning ble kansellert på grunn av streiken. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringene gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering plikter Norwegian å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Norwegian plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Klagerne ble omrutet fra Oslo den 7. mars kl. 17.50. Beskjed om kanselleringen og omrutingen ble gitt 6. mars kl. 18.48. Passasjerene ble bedt om å reise til Oslo på egenhånd på rimeligste måte. Fire minutter senere anbefalte Norwegian nattog.

Klager har opplyst at nattoget var fullt. Nemnda ser ikke grunn til å tvile på det.

Klagerne bestilte billetter med SAS 7. mars kl. 14.00 til kr 1.849 per billett.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian bør erstatte flybilletten med SAS. Ved vurderingen tar nemnda utgangspunkt i at Norwegian har anbefalt nattog til Oslo. Norwegian måtte erstattet utgifter til dette samt mat og forfriskninger frem til avreisen neste dag kl. 17.50. Utgifter til tog og mat ville raskt kommet opp i tilsvarende beløp som det klager betalte for billettene med SAS. Den valgte reisemåte sparte klager for mer enn et halvt døgns reise. Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian utbetaler kr 3.698.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler kr 3.698.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*