

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter, matutgifter, hotellutgifter og transportutgifter som følge av kansellering. Systemsvikt hos flygekontrolltjenesten på Gatwick.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03858

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

10. juli 2019 skulle klager og tre medpassasjerer reise med DY1337 fra London til Stavanger. Flyet skulle gå fra London kl. 21.05. Flyvningen ble imidlertid kansellert samme dag.

Klager anfører at hun fikk beskjed på SMS om å ordne med overnatting selv. Videre anfører klager at de snakket med Norwegians representanter på flyplassen som ga dem beskjed om å ordne med nye flybilletter selv. Klager anfører at de fikk beskjed om at opptil 400 euro per person kunne bli dekket av flyutgifter. Klager anfører at de først prøvde å bestille nye billetter hos Norwegian, men det oppsto feil under bestillingen. Første mulighet for billetter hjem for alle fire var den 14. juli med Norwegian. De forsøkte å kontakte Norwegian på telefon, men kom ikke gjennom. Klager anfører at de da valgte å bestille med SAS med avgang kvelden etter. Klager anfører at billettene var dyre, men alternativet hadde vært å bli værende i London i flere dager, og overnattingskostnadene ville da ha oversteget flybillettkostnadene.

Klager krever refusjon av nye flybilletter på 18828 kroner, hotellutgifter på 2721 kroner, matutgifter på 1578 kroner og transportutgifter på 842 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY1337 med avgang 10. juli 2019 måtte kanselleres som følge av en systemsvikt hos flygekontrolltjenesten på Gatwick lufthavn, som førte til at flyplassen måtte stenges. Som følge av dette ble alle flyvninger fra og til Gartwick lufthavn innstilt. Totalt 28 flyvninger ble kansellert, og 26 fly ble omdirigert til andre flyplasser som følge av systemsvikten denne dagen.

Det var ikke mulig for flyselskapet å treffe tiltak for å unngå kanselleringen, siden den ble forårsaket av en systemsvikt på flyplassen. Flyselskapet har ingen kontroll over eller påvirkning på hendelser som dette. Hendelsen medførte at flyvninger den aktuelle dagen ble kansellert eller forsinket, uavhengig av flyselskap. Dermed ville heller ikke wetlease ha løst problemet.

De berørte passasjerene fikk forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004.

I henhold til artikkel 5 nummer 3 i EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapet forpliktet til å betale erstatning eller til å dekke ekstra utgifter dersom det kan bevise at driftsforstyrrelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at det iverksatte alle rimelige tiltak.

På bakgrunn av dette kan det ikke utbetales standarderstatning til klager i dette tilfellet.

Klager krever også refusjon av nye flybilletter.

Passasjerene på DY1337 ble informert om valgmulighetene via SMS. Klager valgte å ikke kontakte Norwegian. Den første registrerte kommunikasjonen mellom klager og selskapet etter kanselleringen, var i forbindelse med forespørselen om refusjon av den opprinnelige flybilletten.

Klager valgte å ordne med hjemtransporten selv og kjøpte billetter med et annet selskap, uten å forhøre seg med Norwegian. Klager har dermed valgt ett av alternativene som nevnt i artikkel 8 nummer 1 i EU-forordning 261/2004 - i dette tilfellet refusjon av den opprinnelige flybilletten. Dette ble valgt i stedet for omruting til endelig bestemmelsessted snarest mulig eller på en senere dato etter eget valg. Flyselskapet er dermed ikke ansvarlig for eventuelle ekstra kostnader passasjerer har hatt, og står fritt til å nekte å dekke dette.

Det vises til tolkningsveiledningen til EU-forordningen 261/2004, hvor det i artikkel 4 nummer 2 står følgende: «As a general principle, when the passenger is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed on the available choices, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1)(a), (b) or (c), the air carrier no longer has any obligation linked to the other two options».

Norwegian har for øvrig refundert klagers forpleiningsutgifter pålydende 2741 kroner i hotellutgifter og 534 kroner i matutgifter samt refunderte billetter på kroner 4570.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter utover dette.

Nemnda bemerker

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

Norwegian har opplyst at kanselleringen skyldtes systemfeil hos flygekontrolltjenesten på Gatwick lufthavn den aktuelle dagen. Det er fremlagt dokumentasjon på at flyplassen ble lukket midlertidig og at en rekke flyvninger ble kansellert. Nemnda mener at dette utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet er videre om klager har rett til å få erstattet påløpte utgifter. Norwegian har opplyst at klager har fått refundert de opprinnelige flybillettene på 4570 kroner, hotellutgifter på 2741 kroner samt 534 kroner i matutgifter.

Klager har opplyst at hun fikk beskjed av Norwegians representanter på flyplassen om å ordne med nye flybilletter selv, og at hun forsøkte å ringe selskapet uten å komme frem. Norwegian viser til at det ikke er loggført noen kontakt med klager.

Basert på fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at de nye billettene ble kjøpt i underkant av én og en halv time etter at beskjeden om kansellering ble gitt. Nemnda bemerker på generelt grunnlag at flyselskapet må gis noe tid til å organisere omruting. I dette tilfellet er det imidlertid ikke opplyst at klager fikk noe konkret tilbud om omruting. Klagers opplysning om at det kun var plass på flyvning med Norwegian fire dager senere er heller ikke kommentert av Norwegian. Nemnda mener derfor at klager må få dekket mellomlegget til kjøp av billetter med SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers mellomlegg til nye flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)