

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

335/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Krakow til Oslo den 19. desember 2013 kl. 12:05 med DY1041. Etter 2 ½ time på flyplassen ble avgangen kansellert grunnet tåke. Passasjerene ble busset til Katowice 1 ½ time unna, hvor det skulle settes opp ny avgang via København.

Ved ankomst Kastrup ble det informert om at flyet videre til Oslo skulle gå rundt midnatt, faktisk avgang ble rundt kl. 01:00. Klager ankom sitt hjemsted Lillehammer kl. 08:45.

Klager ble i hele perioden kun tilbudt en matvoucher på kroner 100 per person, samt litt snack på flyet fra Katowice til København. Han ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen, samt refusjon av utgifter til mat, DKK 208, og utgifter til nye togbilletter Gardermoen-Lillehammer, kroner 544.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1041 ble kansellert grunnet værforholdene i Krakow, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble ombooket fra Katowice via København samme dag.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU-kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor selskapets kontroll.

EU-forordning 261/2004 åpner ikke for kompensasjon for forsinkelser på samme måte som ved kanselleringer. I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet

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

I henhold til luftfartsloven har ikke Norwegian ansvar for ekstra utgifter som oppstår ved en uregelmessighet utenfor flyselskapets kontroll. Klager anbefales derfor å henvende seg til sitt forsikringsselskap vedrørende refusjon av togbilletter.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til mat mot kvitteringer, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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 grunnet tett tåke. Flyet som skulle benyttes, LNNOJ, landet i Katowice. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at dette flyet fløy til Bergen, da det var ventet at det ville ta lang tid før passasjerene kunne fraktes i buss fra Krakow til Katowice. Nemnda legger etter en samlet vurdering til grunn at kanselleringen av klagerens flygning ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagerne ble omrutet via København til Oslo.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til planlagt avgang med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 km, skal selskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det synes for nemnda som Norwegian burde ha tilbudt mat på et tidligere tidspunkt. Nemnda er videre av den oppfatning at en matkupong på 100 kr var for lite og anbefaler at klagers ekstrautgift til mat erstattes. Utgiften er sannsynliggjort gjennom kontoutskrift.

Norwegian plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Ved forsinkelser på over to timer plikter selskapet å gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at de fikk mangelfull informasjon fra Norwegian. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda konstaterer således at Norwegian ikke har overholdt sin informasjonsplikt.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Klagerne kom forsinket til Oslo. Dette medførte at de ikke kunne benytte forhåndskjøpte togbilletter. Klagerne ble påført utgifter til nye billetter. De krever utgiften erstattet. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om erstatning.

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.