

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

056/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og ni medreisende skulle fra Rygge til Chania - Kreta 25. juli 2010 med DY2914.

Dette flyet ble kansellert på grunn av streik ifølge Norwegian. Det viste seg at det ikke var streik, men en gå-sakte-aksjon som var årsaken til at Norwegian valgte å kansellere flyet.

Klager fikk en sms fra Norwegian kl. 07.40 med to telefonnummer de kunne ringe, klager lyktes ikke å få kontakt med Norwegian på noen av numrene. Ingen av de reisende mottok en sms kl. 15:44 som Norwegian hevder.

Siden neste oppsatte fly fra Rygge til Chania først skulle gå om en uke, valgte klager å kjøpe nye billetter fra Gardermoen til Chania samme dag med Apollo.

De tok maxi-taxi fra Rygge til Gardermoen, og spiste lunsj mens de ventet på flyavgang. 14 timer etter opprinnelig ankomst tid landet klager på Kreta, kl. 01:30. Da de ikke fikk ut leiebilene de hadde leid på denne tiden av døgnet, tok de taxi til leilighetene de hadde leid en hel uke.

Klager krever erstattet utgiftene de fikk i forbindelse med kanselleringen, totalt NOK 18 - 20 000. De vises til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2914 ble dessverre kansellert som følge av streik i Hellas.

«Det ble sendt ut en sms vedrørende kansellert avgang den 25. juli kl. 08.38, ny sms ble sendt kl. 15:44 med følgende informasjon:

Norwegian vil med dette informere om at din flyvning fra Rygge til Chania, nå er satt opp med avgang fra Oslo-Gardermoen kl. 01:00, 26. juli. Nytt flight nummer er DY5914. Det vil bli satt opp busser fra Rygge til Oslo-Gardermoen klokken 21:30 i kveld.»

Ved en kansellering tilbyr Norwegian refusjon av ubenyttet billett, eller ombooking til senere/tidligere avgang.

I dette tilfellet valgte klager å ikke reise på ny oppsatt avgang, billetten er derfor refundert.

Norwegian viser til EU forordning 261/2004 hvor det står at luftfartsselskapenes forpliktelser bør være begrenset i forbindelse med bl.a. streik.

På grunnlag av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

En samlet nemnd er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, ubetinget faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av slik streik gir således etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU forordningen. Når det gjelder andre aksjoner, for eksempel en «gå sakte aksjon», vil dette etter nemndas vurdering også kunne være en «ekstraordinær omstendighet». Hvorvidt aksjonen gjør det nødvendig å kansellere en avgang, må vurderes konkret.

Nemnda er kjent med at det på det angjeldende tidspunkt pågikk «gå sakte aksjoner» i Hellas og at dette førte til innstillinger. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at aksjonene førte til at klagerne avgang måtte innstilles. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen. Innstillingen gir heller ikke rett til erstatning av utgifter som følge av kanselleringen.

Ved en innstilling har passasjeren valget mellom refusjon av billettutgiftene eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet. Det er enighet mellom partene at Norwegian informerte klagerne om at ny informasjon ville komme før kl 17.00. Det er omtvistet om klagerne fikk slik ny informasjon. Nemnda finner det etter omstendighetene ikke grunn til å ta stilling til dette. Det fremkommer av klagerne opplysninger at klagerne allerede ved 10-tiden på egenhånd kjøpte nye billetter med Apollo. Klagerne valgte således på et tidlig tidspunkt selv å avhjelpe situasjonen. Nemnda er av den oppfatning at klagerne burde ha avventet situasjonen og gitt Norwegian mulighet til omruting. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne selv må bære ekstraavgiftene de ble påført.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.