

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon som følge av kansellering.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

25/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Rygge 3. desember med DY2741 kl.08:10.

Kvelden før avreise fikk han en sms med beskjed om at avgangen var kansellert.

Klager kontaktet Norwegian for å endre billetten, men de kunne ikke tilby et tilfredsstillende alternativ som fikk han til Rygge i tide. Han besluttet å ikke reise.

Klager har fått refundert flybilletten, og ønsker i tillegg standard kompensasjon på EUR 250.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2741 ble kansellert som følge av snøvær i London.

Gatwick Airport var stengt frem til kvelden 3. desember, dette førte til at flere av Norwegians fly og crew var strandet i London. På grunn av dette ble flere flymaskiner som skulle ha operert på andre strekninger kansellert.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll, flyselskapet kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til redegjørelse fra Norwegians representant på operativ avdeling.

Norwegian har refundert klagers flybillett.

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. 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 m.v. 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 Norwegian hadde seks fly som var innesnedd på Gatwick fra 30. november til 3. desember. Dette fikk nødvendigvis stor betydning for avvikling av Norwegians ruteprogram. Det fremkommer av intern Norwegian e-post av 28. februar 2011 at «Man måtte prioritere hva som skulle operere og hva som skulle kanselleres, slik at vi fikk ivaretatt flest mulig av passasjerene, og da ble DY2741 valgt kansellert». Det er uklart for nemnda om DY2741 ble kansellert fordi flyet som var planlagt benyttet stod innesnedd på Gatwick, eller om flygningen ble kansellert fordi man etter en helhetsvurdering av situasjonen valgte å benytte det flyet som var planlagt benyttet til DY2741 på andre flygninger. E-posten tyder på at det siste var tilfellet.

Nemnda er av den oppfatning at det er i så vel passasjerenes som flyselskapets interesse at man i en ekstraordinær situasjon der seks fly står innesnedd, foretar en helhetsvurdering av situasjonen, og at man omdisponerer den tilgjengelige flyparken slik at færrest mulig blir berørt. Nemnda legger til grunn at det var det Norwegian gjorde i dette tilfellet. Etter nemndas vurdering er innstillingen av DY2741 ikke er å anse som en kommersiell begrunnet kansellering, men en følge av en ekstraordinær omstendighet for å oppnå det beste resultat for flest mulige passasjerer. Kanselleringen var således en direkte og nødvendig konsekvens av uværet i London. Etter nemndas vurdering gir innstillingen ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger etter nemndas vurdering ikke er grunnlag for å kritisere Norwegian for ikke å ha informert om problemet/tatt stilling til nødvendigheten av innstilling tidligere. Nemnda viser til at situasjonen var uoversiktlig, og at man ikke visste hvor lenge den ville vare.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.