

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader grunnet kanselleringer.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0557/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av kostnader grunnet kanselleringer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise på følgende strekninger:

Oslo - Ålesund 6. mars 2015 kl. 21:00 med DY418

Ålesund - Oslo 9. mars 2015 kl. 18:30 med DY417

Oslo - Bergen 11. mars 2015 kl. 14:50 med DY616

Alle avganger ble kansellert grunnet streik, og klager ble fortalt at hun kunne kjøpe nye billetter med andre selskap og få disse refundert. I ettertid ville ikke Norwegian refundere billettene da det var satt opp busstransport på strekningene. Klager ble ikke informert om at hun måtte benytte seg av busstransportene.

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS på alle tre strekningene, til sammen kroner 4 797.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY418 ble kansellert den 5. mars som følge av pilotstreik. Norwegian ønsker å refundere mellomlegget klager måtte ut med for ny SAS billett på denne strekningen.

DY417 ble kansellert den 8. mars som følge av pilotstreik. Umiddelbart etter at klager mottok sms om kanselleringen kjøpte hun ny billett med annet selskap uten å kontakte Norwegian om det var satt opp alternativ transport. Det var satt opp buss på strekningen. Dersom man ikke valgte ikke å benytte seg av denne, må man selv stå for utgiftene til annen transport. Som tegn på goodwill har Norwegian refundert 50% av differansen mellom Norwegian-billetten og SAS-billetten.

DY616 ble kansellert den som følge av pilotstreik. Norwegian ønsker å refundere mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

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 godtgjøre 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 utover det som allerede er utbetalt.

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 flygninger 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 samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, 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.

Klager har gitt en detaljert redegjørelse for kommunikasjonen med Norwegian vedrørende kanselleringene, kjøp av nye billetter med annet selskap og alternativ transport. Norwegian har akseptert ansvar for refusjon av merkostnad til nye billetter for DY418 og DY616. For DY 417 aksepterer ikke Norwegian ansvar, men har utbetalt en goodwill-kompensasjon på 50 % av merkostnaden. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian bør erstatte også det resterende. Nemnda viser til kommunikasjonen som var foregått forut, og til at det ikke var satt opp alternativ transport eller informert om muligheten for det da klager kjøpte billett med SAS.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers samlede merutgifter. Til fradrag går tidligere utbetalinger.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.