

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0904/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Krakow den 26. mars 2015 med DY1040. Avgangen ble kansellert, og det ble ikke tilbudt noen alternativ flygning de nærmeste dagene.

Klager har fått refusjon av ubenyttede flybilletter.

Klager krever refusjon av forhåndsbetalt leiebil og hotell i Krakow, henholdsvis kroner 3 234,88 og kroner 13 500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1040 ble kansellert grunnet store uregelmessigheter på Oslo Lufthavn den dagen grunnet snøvær. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager valgte å avbryte reisen da det ikke fantes alternativer innen rimelig tid. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter t/r.

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 unnlattelse av flyselskapet.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til hotell og leiebil.

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 kanselleringen skyldtes værforholdene på Gardermoen. Nemnda viser til den fremlagte dokumentasjon, herunder værrapporten. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Norwegian greide ikke å tilby omruting i nær tid. Klager fant heller ikke noe alternativ på egenhånd. Klager avbestilte reisen og har fått refundert billettprisen for ut- og hjemreisen. Refusjon av hjemreisen ble ikke gitt før i klageomgangen, og Norwegian har beklaget det. Nemnda regner med at dette følges opp internt slik at samme feil ikke skjer om igjen.

Kanselleringen medførte at klager ikke fikk benyttet forhåndsbetalt leiebil og hotell i Krakow. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke er ansvarlig for klagers tap da kanselleringen skyldtes forhold utenfor Norwegians kontroll.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.