

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til drosje grunnet kansellering.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1278/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Stavanger til Oslo den 26. april 2015 med DY541. Flygningen ble kansellert på grunn av birdstrike, og klager ble booket om til et fly som gikk 27. april kl. 00:30. Klager henvendte seg i skranken på flyplassen i Stavanger og spurte hva hun skulle gjøre da hun ikke ville nå offentlig transport fra Gardermoen og hjem. Klager fikk beskjed om at hun kunne ta en drosje. Klager tok drosje. Den kostet 3 040 kroner.

Klager krever at Norwegian erstatter denne utgiften.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY541 fra Stavanger til Oslo den 26. april 2015 ble kansellert på grunn av birdstrike, og klager ble booket om til DY6041 senere samme dagen.

Berørte passasjerer fikk forpleining i ventetiden i tråd med EU forordningen 261/2004.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor vår kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Kostnad til transport etter ankomst flyplass, er ofte en kostnad man beregner med når man er på reise. Videre antar Norwegian at det var andre transportalternativer helt frem til klagers hjemsted Mjøndalen. Flybussene har avganger fra Oslo Lufthavn inn til Oslo så lenge det lander fly.

Klager hevder å ha fått lovnad på å få denne transportkostnaden dekket av Norwegian. Norwegian bestrider at dette kan ha blitt lovet, da det ikke er vanlig å love dette i slike situasjoner. Ved avvik fra vanlig prosedyrer, der spesielle avtaler har blitt inngått med passasjerene, skal dette rapporteres og noteres i klager booking, noe det ikke er gjort her. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til drosje. Det vises for øvrig til Norwegian sitt 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til at kanselleringen skyldtes nødvendig ettersyn/reparasjon etter kollisjon med fugl. Kollisjon med fugl må etter nemndas vurdering anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. 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.

Klager har opplyst at hun på flyplassen i Stavanger fikk beskjed om at hun kunne ta drosje fra Gardermoen og hjem. Klager har forklart at hun forsikret seg om dette flere ganger. Norwegian har bestridt at deres ansatte kan ha sagt dette da det ikke er vanlig prosedyre i slike situasjoner. Ved avvik fra vanlige prosedyrer, der spesielle avtaler med passasjerene har blitt inngått, skal det noteres i passasjerens booking, noe det ikke er gjort her.

Nemnda kan etter transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d avvise en klage dersom saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfelle i denne saken. Klagen blir derfor å avvise.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.