

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet omdirigert flyvning.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02574

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde flybilletter tur/retur Stavanger - Gran Canaria i februar/mars 2020 med flyselskapet Norwegian. Planlagt utreise var med DY1836 den 22. februar (kl. 12.55 - 17.15) med hjemreise den 14. mars med DY1837 (kl. 18.10-00.20).

På utreisen måtte de lande i Fuerteventura, da det var sandstorm over Gran Canaria. Etter syv timers venting ble klager transportert med buss til et hotell på den andre siden av øya. Etter to døgn fikk de melding fra Norwegian om at de kunne ta seg videre på egenhånd, og at Norwegian skulle dekke kostnadene. Klager har fått avslag med den begrunnelse at dokumentasjonen på utgiftene ikke er tilstrekkelig.

Klager krever dekket kostnad til taxi og ferje over til Las Palmas, totalt 1 712 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret til nemnda.

Til klager har Norwegian anført at omdirigeringen skjedde grunnet uheldige værforhold, og at Norwegian ikke plikter å dekke klagers ekstrakostnader. Norwegian har vedlagt juridisk begrunnelse for avslaget, hvor følgende tekst er uthevet: "Vid en inställd eller försenad avgång ges alltid assistans (t ex inkvartering, måltider, telefonsamtal samt transport) i enlighet med EU förordning 261/2014. I de tillfälle som passagerare ådrar sig kostnader, ovan beskrivet, i samband med en försening eller inställd avgång återbetalar vi, inom rimliga gränser, om dessa kostnader anses som nödvändiga. Specifierad kvittering ska kunna framvisas".

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

Norwegians flyvning DY1836 fra Stavanger til Las Palmas ble omdirigert til Fuerteventura. Klager ble fraktet med buss til et hotell, og noen dager senere fikk de beskjed om at de kunne ta seg videre på egenhånd, og at Norwegian ville dekke denne kostnaden.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Dette gjelder også forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at kanselleringen/ forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10). Nemnda kan ta opp denne rettigheten på eget initiativ. Flyselskapet er informert om dette.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på standarderstatning. Dette må vurderes konkret.

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer til nemnda. Til klager har de imidlertid oppgitt at omdirigeringen skyldtes uheldige værforhold. Klager har i tillegg oppgitt at omdirigeringen skyldtes sandstormen på kanariøyene. Klagers flyvning ble derfor omdirigert, og passasjerene måtte besørge videre transport til destinasjonen (LPA) på egen regning.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Klager hadde imidlertid rett på omruting snarest mulig til sitt endelige bestemmelsessted, jf. forordningens artikkel 8 punkt 1 bokstav b). Klagers endelige bestemmelsessted var Las Palmas. Klager har anført at de måtte ordne dette på egenhånd. Norwegian har ikke fremmet noe tilsvaer som imøtegår denne påstanden. Klagers opplysning legges med dette til grunn som rimelig og sannsynliggjort.

Dersom flyselskapet ikke har oppfylt kravet til omruting snarest mulig, skal det dekke utgiften passasjereren pådrar seg ved å ordne omrutingen på egenhånd.

Det er fremlagt kontoutskrift på ferge til 1 415,63 NOK, bokført den 26. februar, og taxikvittering på 29,70 euro fra 24. februar. Ifølge klager ble dette benyttet for å komme seg fra Fuerteventura til Las Palmas. Nemnda finner forklaringen sannsynlig. Nemnda

anbefaler at Norwegian refunderer disse kostnadene til klager, da klager ikke mottok omruting i henhold til forordningens artikkel 8.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer 1 415,63 NOK for ferge og 29,70 euro for taxi til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)