

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

270/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Manchester til Stavanger den 1. april 2013 kl. 10:30 med DY1327. Da klager ankom lufthavnen ca. kl. 08:30, var terminalen i ferd med å bli evakuert. Klager ble stående utenfor terminalen og fikk ikke sjekket inn.

Terminalen åpnet igjen kl. 12:00, og klager fikk sjekket inn. Kl. 12:17 mottok klager en sms fra Norwegian hvor det stod «ny info kl. 14:00». Da hun ikke fant gaten på informasjonstavlen, gikk hun til gaten oppført på boardingkortet. Her fantes ikke noe fly eller personell fra Norwegian. Klager kontaktet Serviceair og fikk beskjed om at flyet hadde tatt av kl. 13:15.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter hjem, og ankom Stavanger et døgn forsinket. Hun mottok ingen forståelse eller hjelp fra Serviceair eller Norwegian, og stiller seg sterkt kritisk til behandlingen hun fikk. Etter samtale med andre passasjerer var det kun 30 av 130 passasjerer om bord på flyet til Stavanger. Klager sjekket om SAS hadde ledige billetter til Stavanger, men alt var fullt da de hadde booket om ca. 80 passasjerer som skulle vært med DY1327.

Klager krever refundert ekstraplasker i forbindelse med hendelsen, hotell, mat, telefon, flybilletter og tapt arbeidsfortjeneste, til sammen kroner 20 471.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1327 ble forsinket 2 t 15 min grunnet ekstraordinære omstendigheter på Manchester flyplass, bombetrussel. Den uforutsette hendelsen medførte evakuering av terminalen.

Ut ifra informasjonen Norwegian hadde fått fra flyplassmyndighetene, sendte selskapet en sms til passasjerene om at ny info ville komme kl. 14:00. I samme sms stod det også at alle passasjerer måtte sjekke inn og møte ved gate til normal tid, da Norwegian ville prøve å innhente forsinkelsen.

Da flyet var klart for boarding, ble avgangen ropt opp flere ganger. Det medfører ikke riktighet at 80 passasjerer ikke kom med avgangen, 78 av 112 passasjerer var med DY1327. De resterende passasjerene som kontaktet Norwegians handling med en gang ble booket om via Oslo samme dag.

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 godtgjøres 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.

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

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen ble forsinket som følge av en bombetrussel på flyplassen. Dette er et forhold utenfor Norwegians kontroll.

Nemnda legger videre til grunn at terminalen ble åpnet igjen ca. kl. 12:00, og at klagerne kl. 12:17 fikk sms fra Norwegian om at avgangen var forsinket og at ny informasjon var ventet ca. kl. 14. Det stod videre at passasjerene var nødt til å møte opp og sjekke inn til normal tid. Det er uklart for nemnda hva som menes med «normal tid» i og med at avgangen allerede på dette tidspunkt var forsinket med omlag 1 time og 45 minutter, og det ikke var fastsatt noen ny avgangstid. Det synes imidlertid som om klagerne hadde sjekket inn på dette tidspunkt. Norwegian opplyser at flyet ble forsinket med 2 timer og 15 minutter. Nemnda legger etter dette til grunn at flyet tok av klokken 12.45. Klagerne kom ikke med flyet da de ikke ble klar over avgangen. Det fremkommer av Norwegians opplysninger at 34 passasjerer som var sjekket inn ikke kom med flyet.

Det synes ikke som om Norwegian sendte ut ny sms etter kl. 12:17. Klagerne har således ikke blitt direkte informert om ny avgangstid eller hvilken utgang som ville bli benyttet. Nemnda finner det imidlertid sannsynlig at Norwegian har gitt informasjon over høyttaler og ved direkte informasjon. Nemnda viser til at det var 78 personer som kom med flyet.

Nemnda viser også til opplysninger i sak 297/13F (FLYKN-2013-297), som gjelder samme hendelse.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, legger til grunn klagers opplysninger om at hun kjøpte nye billetter etter at hun kl. 16.00 fikk beskjed fra

Norwegian at de selv hadde skyld i at de ikke var kommet seg på flyet og at de derfor måtte kjøpe nye billetter. Flertallet viser til at Norwegian ikke har bestridt dette.

Flertallet er av den oppfatning at Norwegian burde ha omrutet klagerne da misforståelsen var et faktum. Ved vurderingen legger flertallet vesentlig vekt på at det var en uoversiktlig situasjon og at Norwegian hadde opplyst på sms at ny informasjon ville komme ca. kl. 14:00. Ny informasjon ble ikke gitt på sms. Det er etter flertallets vurdering forståelig at klagerne i rimelig utstrekning forventet ny informasjon på sms.

Flertallet vil anbefale at Norwegian erstatter klagernes ekstraavgifter til hjemreisen. (Dvs. sannsynliggjorte utgifter til flybilletter, mat, hotell og telefon med fratrekk av opprinnelig billetter med Norwegian). Etter flertallets vurdering gir forholdet ikke rett til erstatning av tapt arbeidsfortjeneste. Slikt tap er heller ikke dokumentert.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, finner det mest sannsynlig at klager kjøpte nye billetter uten først å be om omruting med Norwegian. Etter mindretallets vurdering må klager da selv bære de ekstraavgifter hun ble påført.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagernes ekstraavgifter til reisen.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.