

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

426/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers avgang fra Oslo til Nice med DY1404 den 11. juni 2013 ble kansellert som følge av flyvelederstreik i Frankrike. Det samme ble rescue-fligheten senere samme kveld.

Norwegian kunne ikke tilby klager plass på fly før den 15. juni, over fire døgn senere enn opprinnelig avgang. Klager så seg nødt til å avbryte ferien og tapte forhåndsbestilt hotell, leiebil og leilighet.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians håndtering av hendelsen og til flyselskapets mangel på tilstedeværelse både på Gardermoen og via deres nettsider og telefonlinjer.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, euro 100, leiebil, euro 206,68, og leie av leilighet, kroner 5 290.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1404 ble dessverre kansellert som følge av restriksjoner i luftrommet over Frankrike, som følge av streik blant flyvelederne. Streiken varte i flere dager, og det vises til fremlagt dokumentasjon.

Ved slike hendelser vil det være større pågang enn normalt hos Norwegians kundesenter.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes 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, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Klager har fått full refusjon på sin ubenyttede flybillett. Norwegian kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Innstilling som følge av streik vil normalt ikke gi grunnlag for erstatning. Ved innstilling har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet og refusjon av innbetalt beløp.

Klager krever erstatning for manglende oppfølging fra Norwegian etter kanselleringen av «Rescue-fligheten». Klager opplyser at det ikke var mulig å få kontakt med Norwegian da nettsiden lå nede for oppgradering.

Norwegian har ikke direkte kommentert klagers anførsel. De anfører imidlertid at «Norwegians kontaktsenter har åpent 24 timer i døgnet, men når uregelmessigheter som dette oppstår vil det naturlig nok være en større pågang enn normalt.» Norwegian anfører videre at «Norwegian la kontinuerlig ut informasjon på våre nettsider, og gikk aktivt ut med den informasjon vi hadde i sosiale nettverk».

Klager fikk kontakt med Norwegian neste dag. Omrutingstilbudet han da fikk var ikke brukbart for ham.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Norwegian for at klager ikke ble omrutet tidligere. Flere flygninger var innstilt og det var en rekke passasjerer som måtte omrutes. Det var videre usikkert hvor lenge streiken ville vare og hvilke problemer dette ville medføre for fremtidige flygninger.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.