

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0399/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo den 1. mars 2015 kl. 16:20 med DY763. Avreisedagen mottok klager en sms om at avgangen var kansellert. Klager kontaktet Norwegian per telefon og fikk beskjed om at det kun var ledige plasser dagen etter. Han fikk valget mellom å booke om øyeblikkelig eller kansellere. Klager følte seg presset og valgte å kansellere siden han måtte rekke sin jobb påfølgende dag.

Klager sjekket avganger med SAS, disse lå på fra kroner 2 500 en vei. Han ringte tilbake til Norwegian og sa det var bedre de booket han om enn at han selv gjorde det. Han fikk da beskjed om at dette ikke var mulig siden han nå hadde kansellert billettene.

I ettertid kom det frem at det allikevel hadde vært ledige billetter med Norwegian samme kveld, uten at konsulent klager snakket med informerte han om dette. Klager stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen, og at Norwegian nå ikke vil dekke utgiftene hans til ny billett.

Klager krever refusjon utgifter til ny flybillett, 272,61 euro, med fratrekk av opprinnelig billett kroner 750.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY763 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Norwegian hadde ikke tilgjengelig standby crew, og akutt sykdom er ikke noe flyselskapet kunne ha forutsett eller kontrollert.

Det var ledige plasser på flere av Norwegians fly utover ettermiddagen og kvelden som klager kunne ha booket seg om til enten via flyselskapets nettside eller per telefon. Klager valgte i stedet å avbryte reisen og kjøpe ny billett med annet selskap, en unødvendig kostnad da Norwegian kunne tilby ombooking. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett.

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 unnlatelse av flyselskapet.

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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians 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.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Streik kan også være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen var en følge av akutt sykdom blant besetningen. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby omruting, på tilsvarende transportvilkår, snarest mulig. Klager har opplyst at han umiddelbart henvendte seg til Norwegians kundesenter. Han fikk opplyst at alle Norwegians avganger var fulle, og at han først kunne få plass neste dag. Norwegian har anført at det var ledig plass på deres avgang kl. 17.00, og at klager hadde kunnet få plass på denne.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at det forholder seg slik klager anfører. Flertallet har i den forbindelse også sett hen til andre tilsvarende klager på situasjonen denne dagen. I sak 398/15F (FLYKN-2015-398), som gjelder samme flygning, opplyste Norwegian i brev til nemnda av 26. juni 2015 at det var stor usikkerhet om hvilke avganger som ville bli påvirket av streiken og av at crew meldte seg syke denne dagen.

Flertallet er av den oppfatning at klager måtte kunne forholde seg til informasjonen fra kundebehandler, og at Norwegian må erstatte klagers ekstraavgifter til SAS billetten.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er i utgangspunktet av den oppfatning at Norwegian tilbød klager ombooking innen rimelig tid på egne avganger dagen etter. Norwegian har ingen ombookingsavtale med SAS, og kan derfor ikke pålegges og kjøpe eller dekke utgifter til nye flybilletter med SAS, da omruting med eget selskap var innenfor rimelighetens grenser. Imidlertid hevder Norwegian i ettertid at kunden kunne unnlatt å kjøpe billett med SAS da det var ledige plasser med Norwegian til Oslo samme dag kl. 1520. Norwegian burde derfor ha informert klager om muligheten til å reise med denne avgangen slik at han ikke behøvde å kjøpe ny billett med SAS.

En samlet nemnd er etter dette av den oppfatning at Norwegian bør erstatte klagers ekstraavgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgift.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.