

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

792/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Alta den 3. april 2014 kl. 19:45 med DY328. Underveis måtte flyet lande i Tromsø på grunn av dårlig vær i Alta.

Klager ble forlatt i Tromsø kun med et telefonnummer det var umulig å komme gjennom på. Klager måtte selv skaffe hotell og videre transport.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, drosje og flybillett fra Tromsø til Alta, til sammen kroner 4 246.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY328 måtte lande i Tromsø som følge av dårlige værforhold i Alta, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da værforhold er utenfor Norwegians kontroll.

Det ble sendt ut sms til alle passasjerer om at de måtte henvende seg til Norwegians representant i Tromsø for forpleining, og at de kunne ringe et telefonnummer for ombooking eller refusjon. Klager ble booket om til Norwegians avgang dagen etter kl. 22:05 fra Tromsø til Alta.

Klager ble tilbudt omruting, men valgte samme kveld å kjøpe ny billett med annet selskap dagen etter. Klager tok inn på hotell vel vitende om at han ikke skulle reise med Norwegian dagen etter. Han har derfor ikke krav på forpleining av Norwegian.

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, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

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.

Norwegian har refundert klagers utgifter til hotell og drosje, kroner 1 397, selv om klager ikke hadde krav på dette. Videre har selskapet refundert hans ubenyttede flybillett fra Tromsø til Alta, kroner 1 199. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet ikke kunne lande i Alta grunnet vanskelige værforhold. Flyet gikk ned i Tromsø og resten av flygningen ble kansellert. Nemnda er av den oppfatning at værforholdene må anses som en ekstraordinær omstendighet og at kanselleringen ikke kunne unngås.

Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kanselleringer har passasjerer valget mellom refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Dersom passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelige forhold til ventetiden samt hotell dersom overnatting er nødvendig. Flyselskapet plikter å informere passasjerer om sine rettigheter.

Norwegian har fremlagt utskrift av sms sendt til passasjerene der de blir bedt om å ta kontakt med deres representant på flyplassen for hotellrom. Det ble også opplyst at flybilletten kunne bookes om eller refunderes gjennom Norwegians hjemmeside eller på telefon.

Klager har opplyst at han ikke kom igjennom på telefon. Det er uklart hvor lenge han forsøkte. Norwegian har opplyst at klager ble ombooket til neste dag kl. 22.05, dvs. etter om lag 22 timer. Nemnda kan ikke se at klager ble informert om dette.

Nemnda er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon burde ha skaffet seg hotell gjennom Norwegians representant på flyplassen. Norwegian har erstattet klagers utgifter til hotell med kr 1.000. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for

refusjon ut over dette. Nemnda bemerker i denne forbindelse at flyselskapene har avtale med aktuelle hotell om rimelige priser i slike tilfelle.

Klager bestilte billett med Widerøe. Widerøes avgang var om lag 16 timer tidligere enn Norwegians alternative avgang. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian burde ha tilbudt omruting med Widerøe, jf. Norwegians plikt til å omrute «snarest mulig». En omruting med Norwegian ville gitt en hel dag og kveld ekstra i Alta. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. utgifter til Widerøe-billetten med fratrekk av det beløp som er refundert for Norwegian-billetten.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene er ikke enig i flertallets vurdering. Klager kjøpte ny billett med annet flyselskap 25 minutter etter flyet hadde landet på Tromsø Lufthavn. Norwegian sendte ut sms med informasjon om hvordan klager skulle forholde seg til ombooking og hotell, 38 minutter etter landing. Klager hadde da allerede inngått en ny avtale. Etter mindretallets vurdering, kan ikke Norwegian lastes for dette, og klager må selv bære de ekstra utgiftene.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til billett med Widerøe. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes 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.