

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

155/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Stavanger den 5. desember kl. 18:55 med DY544. Flyet ble kansellert, og det ble informert om at alle Norwegian fly på strekningen var kansellert den 5. og 6. desember. Klager valgte derfor å kjøpe ny billett med annet selskap.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig billett og ny billett.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY544 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Nord-Europa. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Klager har fått refundert sin ubenyttede billett.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

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.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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 innstillingen skyldtes vanskelige værforhold. Nemnda er videre av den oppfatning at kansellering ikke kunne unngås. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker at Norwegian i sitt første svar til klager (e-post av 3. februar 2014) henviser til «Retningslinjer fra EU kommisjonen». Dette beror på en misforståelse. EU-kommisjonen har ikke utarbeidet noen retningslinjer. Det foreligger imidlertid en foreløpig liste over ekstraordinære omstendigheter utarbeidet av klagenemndene i EU 12. april 2013. Listen er imidlertid kun veiledende, og dokumentet reflekterer ikke nødvendigvis enighet i alle klagenemndene. Dokumentet er ikke godkjent av EU-kommisjonen, og kommisjonen har uttalt at listen ikke kan anses som uttrykk for kommisjonens synspunkter.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klager snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Klager ble tilbudt omruting og overnatting. Klager opplyser at han fikk beskjed om at alle Norwegian fly fra Oslo til Stavanger både den 5. og 6. desember var kansellert. Norwegian har ikke kommentert dette og nemnda legger klagers opplysninger til grunn

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon burde ha tilbudt klager omruting med SAS. Nemnda viser til at det var billetter tilgjengelig, omrutingen ville skje vesentlig tidligere og en omruting ville ikke by på merkostnader av betydning for Norwegian (kr 3.758 for billetter, mot overnatting to personer i to døgn med mat, jf. Norwegians tilbud).

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrautgifter (SAS billettene minus Norwegian-billettene).

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.