

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

253/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Paris den 20. desember 2012 kl. 17:25 med DY1496. Flyet var først forsinket, og ble deretter kansellert som følge av værforhold på Gardermoen.

Klager mottok ingen informasjon eller assistanse fra Norwegian, men ble forklart at de ville få billetten refundert, og at de måtte skaffe annen transport på egen hånd. Det var ikke ledige plasser med Norwegian de to nærmeste dagene, men klager fikk kjøpt nye billetter med SAS til dagen etter. Først kl. 22:32 mottok klager sms fra Norwegian med informasjon vedrørende kanselleringen.

Klager krever refusjon av nye billetter, til sammen kroner 8 274.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1496 ble kansellert som følge av freezing fog på Gardermoen, og stenging av Orly flyplass i Paris. Det vises til logger.

Det ble lange forsinkelser utover dagen som følge av værforholdene. Orly flyplass som Norwegian fly til tillater ikke landing etter et visst tidspunkt. Dette førte til at flyvningen til slutt måtte kanselleres.

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

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes 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.»

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstra utgifter.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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 har behandlet flere klager på kanselleringer og forsinkelser som følge av frosttåke på Gardermoen denne dagen. Nemnda finner det bevist at frosttåken førte til store forsinkelser og kanselleringer, herunder kansellering av klagers flygning. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon ikke hadde mulighet til å unngå kanselleringen. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU- forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at de ved henvendelse til Norwegians skranke i avgangshallen fikk beskjed om at det ikke var selskapets ansvar å skaffe nye Norwegian-billetter, men at selskapet kun er økonomisk forpliktet til å refundere ubrukte Norwegian-billetter. Klager opplyser videre at de ble informert om at det var svært få Norwegian-billetter i de nærmeste dagene, og at de

ble anbefalt å ta kontakt med andre flyselskaper for å sjekke mulighetene. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Norwegian har etter dette gitt mangelfull og uriktig informasjon. Dette påførte klager ekstrapgifter i form av nye billetter med SAS. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter disse utgiftene. Dersom klager har fått refundert de ubenyttede Norwegian-billettene, kommer dette til fradrag.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrapgifter.

Vedtaket var enstemmig.

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.