

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0437/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Berlin den 7. mars 2015 kl. 08:20 med DY1102. Da klager ankom flyplassen fikk hun beskjed om at flyet var kansellert. Klager fikk ingen informasjon om kanselleringen på forhånd. Hun ble heller ikke tilbudt ombooking, og hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Etter mye frem og tilbake endte klager opp med å kjøpe nye billetter med KLM som var absolutte rimeligste alternativ den dagen. Konsulenten hos Norwegian lovet at disse utgiftene ville bli refundert i ettertid.

I ettertid vil ikke Norwegian refundere klagers utgifter til nye billetter. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette. Dersom klager ikke hadde blitt feilinformert, ville hun heller ha utsatt reisen i stedet for å kjøpe nye billetter med annet selskap.

Klager krever refusjon av nye billetter med KLM, kroner 3 609.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1102 ble kansellert som følge av pilotstreik. Hendelsen anses som ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Det ble sendt ut sms til alle berørte passasjerer, men da klager hadde oppgitt feil telefonnummer mottok hun ikke denne. Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at feil telefonnummer lå inne i bestillingen.

Norwegian hadde ledige seter dagen etter til Berlin, men klager valgte likevel å bryte kontrakten med Norwegian og arrangere ny reise med annet selskap. Norwegian hadde også ledige seter samme ettermiddag. Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter.

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 kan 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at avgangen ble kansellert på grunn av streiken. 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.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempene ved de forskjellige alternativer.

Klager har opplyst at de fikk opplyst to ganger av Norwegian på Gardermoen at det ikke var ledige billetter denne dagen. Ved siste kontakt kunne Norwegian tilby billetter neste dag, men kundekonsulenten bemerket at det neppe ville hjelpe mye da også denne sannsynligvis ville bli kansellert. Klager har videre anført at kundekonsulentene ved begge anledninger sa at klagerne kunne bestille billetter med annet selskap, og at Norwegian ville refundere billettutgiftene. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klagerne måtte kunne stole på informasjonen de fikk av Norwegian, og anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til alternative billetter. Til fradrag går Norwegian-billetten som allerede er refundert.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er av den oppfatning at Norwegian hadde informert og tilbudt ombooking innen rimelig tid på egne avganger. Kunden hadde imidlertid feil telefonnummer i sin bestilling. Dette kan ikke Norwegian lastes for. Det var også god informasjon i media om streiken. Norwegian har ingen ombookingsavtale med KLM, og kan derfor ikke pålegges og kjøpe eller dekke utgifter til nye flybilletter med KLM, da omruting med eget selskap var innenfor rimelighetens grenser. Norwegian på Gardermoen burde ha informert klager om muligheten til å reise med avgangen de hevder hadde ledige plasser slik at klager ikke behøvde å kjøpe ny billett med KLM.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal i henhold til EU-forordningen gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker. Nemnda er enig med klager at den sms-en som er gjengitt i saken ikke tilfredsstiller dette.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgifter til alternative billetter.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.