

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

903/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Evenes til Trondheim den 24. februar 2014 kl. 12:00 med DY145. Avgangen ble kansellert, og flyselskapet hevder årsaken var sterk vind. Klager stiller seg undrende til dette da andre fly landet og lettet på samme tidspunkt.

Klager var avhengig av å komme seg hjem grunnet jobb og andre forpliktelser. Han ble muntlig lovet refusjon av utgifter til leiebil mellom Evenes og Trondheim, men i ettertid vil ikke Norwegian følge denne lovnaden.

Klager og hans reisefølge bestod av fire personer. Klager vil anta at en eventuell hotellovernatting, kost og losji for fire personer ville tilsvart omtrent det samme som leiebilutgiftene.

Klager krever refusjon av utgifter til leiebil, kroner 10 327. Videre krever han refusjon av utgifter til drivstoff, parkering, mat og fergebilletter, til sammen kroner 1 803.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY145 ble dessverre kansellert som følge av dårlige værforhold på Evenes. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Samtlige passasjerer ble håndtert i henhold til EU-forordning 261/2004: gratis ombooking, kost og losji, eller full refusjon ved kansellering av reisen.

Norwegian kunne tilby klager ny avgang innen rimelig tid, men klager valgte å skaffe annen transport på egenhånd.

Norwegians representanter har ikke autorisasjon til å love passasjerer refusjon av transportutgifter i denne størrelsen. Dersom det blir gjort avtaler med passasjerene blir dette notert i reservasjonen. Det er ikke gjort noen notater i klagers reservasjon om at det skal være lovet refusjon av transportutgifter mellom Evenes og Værnes.

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.

Dårlig værforhold er utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme hans 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 Norwegians flygning fra Evenes til Trondheim 24. februar 2014 ble kansellert pga. sterk vind på Evenes.

Nemnda legger videre til grunn at kanselleringen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering av en avgang har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Dersom passasjeren velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig. Nemnda viser til forordningen artikkel 5, jf. artikkel 7, 8 og 9.

Norwegian tilbød omruting neste dag. Etter nemndas vurdering må det etter forholdene anses som «snarest mulig».

Det står påstand mot påstand om Norwegians kundebehandler sa at klagerne alternativt kunne få dekket leiebil mv.

Nemnda finner det mest sannsynlig at Norwegians representant ikke tilbød at klager kunne få dekket leiebil. Nemnda viser for det første til at det er svært uvanlig å erstatte slike utgifter,

og om det blir gjort, ville man mest sannsynlig ha notert dette i bestillingshistorikken. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse mellom klager og Norwegian, men kan ikke se at Norwegian kan lastes for denne.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.