

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

293/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kirkenes til Oslo 8. mai 2011 med DY273. Flyet ble kansellert på avreisedagen. Klager kom ikke i kontakt med Norwegian på telefon, han fikk heller ikke utdelt informasjon om sine passasjerrettigheter.

Norwegian har ingen representant i Kirknes. Norwegians handlingagent i Kirkenes kunne ikke være behjelpelig med å booke om billettene. Klager ble tilbudt hotell, men de kunne ikke si når flyet ville gå dagen etter. Klager bestemte seg derfor for å skifte transportør.

Klager har fått refundert de ubenyttede flybillettene med Norwegian, men ønsker i tillegg erstattet kr 2.000 i diverse merutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY273 ble kansellert som følge av teknisk feil. Venstre understell kollapset ved landing i Kirkenes. Da Norwegian ikke lyktes med å få tak i teknikere på stedet, måtte de fly uten passasjerer til Oslo for reparasjon. Det vises til teknisk rapport.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten få full refusjon eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte i dette tilfellet full refusjon.

Norwegian viser til EU forordningen som sier at flyselskapene ikke skal være pålagt å betale erstatning dersom de kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan være uforutsette mangler ved flysikkerheten.

Det medfører ikke riktighet at Norwegian ikke har serviceskanke i Kirkenes. Norwegians handlingagent i Kirkenes er SAS Ground handlingsservice, som delte ut matkuponger, og som hjalp passasjerene med hotell og ombooking for de som ønsket det.

Norwegian har refundert klagers billett, samt bagasjegebyr pålydende kr 216, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil ved flyets understell. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

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 innsjekkingssranken, 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 innsjekkingssranken 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke fikk noe konkret tilbud om omruting. Nemnda legger videre til grunn at klagerne ble tilbudt hotell.

Dette innebærer at omruting tidligst kunne skje den påfølgende dag. Klagerne valgte i stedet på egenhånd omruting med SAS. Det er opplyst at dette førte til en forsinkelse på fire timer. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet har brutt sin plikt etter forordningen til å tilby omruting snarest mulig. En omruting med SAS ville vært vesentlig raskere og bedre for klagerne, og utgiftene for Norwegian ville ikke blitt mye større enn utgifter til hotell og kost til neste dag.

Klager har fått refundert Norwegian-billettene. Han sitter igjen med en merutgift til billetter med SAS på kr 1.338. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter disse.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, kan ikke se at det er noen grunn til kritikk av Norwegian for at Norwegian ikke har omrutet klager til SAS.

Det foreligger ikke noe billettsamarbeid mellom disse selskaper. Det er en forutsetning at et slikt samarbeid eksisterer for at en transportavtale ev. kan overdras av annen transportør «omruting».

Mindretallet kan ikke se at det er praktisk mulig at Norwegian eller deres agent på flyplassen på vegne av alle berørte passasjerer ved en innstilling, generelt skal søke etter plasser på x antall reservasjonskanaler og selskap, reservere, betale, og akseptere vilkår for en avtale på andre selskap på vegne av alle berørte passasjerer. Dette ville i praksis medføre at agenten på flyplassen skal reservere via internettkanaler for selskap som ikke ligger i det reservasjonssystem som flyselskapet eller agenten benytter seg av. Generelt skal det også foreligge en avtale om overføring av bagasje.

På mange billetter ser ikke transportøren eller agenten hva som er betalt for billetten (IT priser), og det vil skape store praktiske problemer ved kjøp av nye billetter som skal være på noenlunde tilsvarende prisvilkår, samt med avregning i ettertid i forhold til refusjon av opprinnelig billett, regnskapsmessige problem dersom andre en det utførende flyselskap har utstedt opprinnelig billett, samt et refusjons problem dersom det oppstår uregelmessigheter på den nye reisen som gir rett til refusjon. Videre er det en rekke andre praktiske problemer som ikke nevnes her.

Mindretallet bemerker at Norwegian ikke har hatt anledning til å svare på den kritikk som flertallet mener er berettiget, til tross for at klager ikke har stilt noe krav om at Norwegian burde ombooket klager til SAS.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 1.338.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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.