

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Værforhold.
Erstatning som følge av nedgradering fra Premium-klasse til økonomi. Refusjon av hotellovernatting og transport til flyplass.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-01674

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 3. mars 2019 kl. 17.45. Flyvningen ble kansellert, og klager ble informert om at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold. De to passasjerene ble booket om med DY816 fra Oslo til Stockholm (ARN) neste dag kl. 15.00, og videre med DY7005 til New York kl. 17.55.

Som følge av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Videre hadde passasjerene bestilt reise i Premium-klasse. Som følge av kanselleringen ble de imidlertid nedgradert, og pådro seg utgifter til mat om bord. Som følge av nedgraderingen har de fremsatt krav om refusjon av kostnadene for Premium slik de er oppgitt i reisekvitteringen, til kroner 3 710. De mistet også forhåndsbetalt hotellovernatting i New York til kroner 1 680 og transfer til kroner 593, og har fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 3. mars 2019 ble kansellert som følge av at det var meldt snøstorm i New York i tidsrommet flyvningen skulle lande. Norwegian mottok også en forespørsel fra flyplassen John F. Kennedy (JFK) om å kansellere flyvninger. Klager ble booke tom via Stockholm neste dag.

Norwegian har anført at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning

261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon. Norwegian har også avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 3. mars 2019 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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 forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at det var forventet kraftig snøvær i New York i tidsrommet da flyvningen var ment til å lande, og Norwegian hadde dessuten blitt anmodet av flyplassen om å kansellere avgangen på grunn av værforholdene. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å booke om passasjerene via Stockholm neste dag. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning for tapt hotellovernatting og transfer basert på samme begrunnelse, og det vises i denne forbindelse til luftfartsloven § 10-20.

Videre har klager fremsatt krav om refusjon av sine faktiske utgifter til oppgradering til Premium-klasse, da de ikke mottok slike seter og den service som medfølger under reisen med DY7005 fra Stockholm til New York. Norwegian har ikke imøtegått denne påstanden, og nemnda legger følgelig til grunn at klager ble nedgradert ved omrutingen.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 10 nummer 2 at passasjerer ved nedgradering har krav på refusjon av 75 prosent av billettprisen for en reise mellom et EU-land og en tredjestat, jf. bokstav c. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon som viser reisens pris, men nemnda er likevel av den oppfatning at klager har krav på et slikt prisavslag på 75 prosent av prisen på utreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager prisavslag på 75 prosent av billettens pris som følge av nedgradering fra Premium til økonomiklasse.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)