

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt refusjon av hotellutgifter grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

369/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning, samt refusjon av hotellutgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til København den 1. mars 2012 kl. 20:20 med DY910. Klager ble booket om til dagen etter, men ble ikke tilbudt hotell da Norwegian argumenterte med at Trondheim var klagers hjemsted. Det ville kostet klager kroner 1 400 i flytaxi dersom de skulle reist til og fra sitt hjemsted.

Klager la merke til at andre passasjerer med hjemsted nærmere flyplassen enn klager ble tilbudt hotell. Klager føler seg svært forskjellsbehandlet.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av hotell- og matutgifter, kroner 1 745.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY910 ble dessverre kansellert på grunn av stengt rullebane på tidligere flyvning, som medførte at besetningen på flyet gikk ut på arbeidstid. Dette betegnes som uforutsett og ekstraordinært. 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.

Ved kanselleringer har passasjerene krav på å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte. Dersom passasjerene er på returreise har de også krav på overnatting. Dersom passasjerene er på utreise dekker Norwegian transport fra og til flyplass.

Norwegians ønsker i dette tilfellet å refundere klagers hotell- og matutgifter, men kan ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

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.

Nemnda finner på bakgrunn av Norwegians forklaring og innsendt dokumentasjon godtgjort at innstillingen var en nødvendig konsekvens av forsinkelse pga. stengt rullebane tidligere på dagen. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

I henhold til forordningen artikkel 5 jf. artikkel 9 skal flyselskapet tilby overnatting der det er nødvendig. Hva som er nødvendig vil bero på en konkret vurdering. Nemnda er enig med klagerne i at de hadde rett på hotell i dette tilfellet, selv om de bor i Trondheim. Nemnda viser til at klagerne var omrutet til et meget tidlig fly og at transport til bopel (som Norwegian alternativt var forpliktet til å betale) ville bli kostbar. Nemnda tar til etterretning at Norwegian nå har erstattet klagers hotellutgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis standarderstatning. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.