

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved omdirigering.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-01367

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1698 fra Oslo lufthavn (OSL) til Marrakech (RAK) 29. april 2017. Flyvningen ble omdirigert til Agadir som følge av uvær. Passasjerene fikk beskjed om at de skulle bli flydd videre til Marrakech, men det ble til slutt bestemt at de reisende skulle ta buss fra Agadir til Marrakech. Klager fikk beskjed om at denne avgjørelsen skyldtes hviletid for kabinbesetningen.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1698 fra Oslo til Marrakech kunne ikke lande i Marrakech som følge av tordenvær. Flyet landet derfor i Agadir. Værradaren viste kraftige tordenbyger over flyplassen, og flyet sirklet over Marrakech i påvente av forbedrede værforhold. Etter en stund tillot været et landingsforsøk, men ved innflyvning var det sterk turbulens og kraftig regn. Det var dermed ikke forsvarlig å lande i Marrakech, og DY1698 ble omdirigert til Agadir.

Etter landing i Agadir ble det fylt drivstoff, og det var klart for å gjenoppta flyvningen til Marrakech. Samtlige passasjerer var redde for å fortsette flyvningen i lys av opplevelsen, og nektet derfor videre flyvning. Alle fikk gå av i Agadir. Maskinen ble fraktet uten passasjerer til sin destinasjon, og alle passasjerer ble fraktet til Marrakech med buss.

Norwegian anfører at tordenbygene utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004. De anfører videre at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet, blant annet fordi leie av fly og mannskap ikke ville forkortet ventetiden for passasjerene. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om standarderstatning.

## Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY168 fra Oslo til Marrakech 29. april 2017 ble omdirigert.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

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 omdirigeringen kraftige tordenbyger ved innflyvning til Marrakech, slik at flyet til slutt ble omdirigert til Agadir. Landingsforsøket var en skremmende opplevelse for passasjerene, og av sikkerhetsmessige årsaker ble det besluttet at passasjerene skulle forlate flyet i Agadir og bli fraktet videre med buss. Nemnda mener at tordenvær som dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda legger til grunn at en forsinkelse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Passasjerene ble tatt hånd om av flyselskapet, og ble fraktet med buss til sin destinasjon. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standardkompensasjon, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)