

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-03238

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY622 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 22. november kl. 16.55. Flyvningen ble kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY622 fra Oslo til Bergen 22. november 2017 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes dårlige værforhold i Oslo, da det var et kraftig snøvær denne dagen. Værforholdene medførte store forsinkelser og kanselleringer ved Oslo lufthavn. I dette tilfellet førte værforholdene til lange ventetider på avisingsplattformen, og kabinbesetningen gikk følgelig "ut på tid" og måtte ha sin lovpålagte hviletid.

Kabinpersonale ble omrokkert for å unngå kanselleringer, og alt reservemannskap ble kalt ut i arbeid. Det var likevel ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser.

I de tilfeller hvor været medfører uregelmessigheter er det vanskelig å oppdrive billetter hos andre flyselskaper, og da også disse blir påvirket av værforholdene. Leie av ekstern kapasitet var heller ikke aktuelt, da dette er en tidkrevende prosess som ikke ville gjort forsinkelsen kortere for passasjerene.

Berørte passasjerer ble tilbudt omruting til en senere avgang eller full refusjon av billettene. Klager ble booket om til DY632 samme dag, og også denne flyvningen ble forsinket med fire timer og 15 minutter som følge av værforholdene.

Norwegian anfører 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 avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY622 fra Oslo til Bergen 22. november 2017 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 kraftig snøvær ved Oslo lufthavn denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian vurderte tiltak som omruting med eget og andre flyselskap, samt leie av ekstern kapasitet, men ingen av de ovennevnte tiltakene ville gjort forsinkelsen kortere for passasjerene. Nemnda er enig i dette og legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble omrutet med DY632 samme kveld, og nemnda anser dette som et tilstrekkelig omrutingstilbud i denne saken. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, 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)