

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og utgifter til barnevakt ved kansellering.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01337

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1363 fra Dublin (DUB) til Oslo lufthavn (OSL) 18. mars 2018 kl. 09.50. Klager måtte først sitte inne i flyet i seks timer i påvente av avising. Passasjerene fikk hverken mat eller drikke, og de ble nektet å forlate flymaskinen. Flyvningen ble deretter kansellert. Klager ankom til slutt Oslo 23 timer forsinket.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer. Hun har også fremsatt krav om tapt arbeidsfortjeneste for to personer til totalt kroner 2 615,93 og refusjon av utgifter til barnevakt til kroner 460,80.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1363 fra Dublin til Oslo 18. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene i Dublin. Det var snøvær som medførte at det ble gitt nye avgangstider (slots). Det var lange køer for avising av flyene ved flyplassen, og klagers avgang ventet seks timer i avisingskø. Dette medførte at kabinpersonalet måtte ha sin pålagte hvile, og flyvningen ble kansellert.

I dette tilfellet ble det satt opp en ny flyvning, en såkalt "rescue flight", DY8403 neste morgen. Klager ble booket om til denne.

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, samt klagers krav om erstatning for øvrige utgifter.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY1363 fra Dublin til Oslo 18. mars 2018 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 kansellering snøvær i Dublin denne dagen. Det var lange køer for avising, og klagers fly ventet i kø i seks timer før kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å sette opp en "rescue flight" neste morgen, og klager ble booket om til denne. Nemnda legger til grunn at kanselleringen 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.

Når det gjelder klagers anførsel om at de ikke ble tilbudt mat eller drikke i ventetiden i flyet på 6 timer, har Norwegian ikke kommentert dette spesielt. Norwegian har generelt påpekt at klagerne ble tilbudt forpleining. Nemnda bemerkjer at dersom det stemmer at klagerne ikke ble tilbudt mat eller drikke i ventetiden på flyet, er dette kritikkverdig. Det gir imidlertid ikke i seg selv grunnlag for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)