

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av hotellutgifter ved forsinkelse. Snøstorm USA januar 2018.

### Dato

25.09.2018

### Saksnummer

2018-00694

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 7. januar 2018 kl. 10.45 lokal tid. Flyvningen ble forsinket med over åtte timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Passasjerene tok inn på hotell i ventetiden, og har fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til THB 2 430.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 7. januar 2018 ble forsinket med åtte timer og ni minutter på grunn av sent ankommet fly til Bangkok.

I tidsrommet 4. til 8. januar 2018 var det kraftig snøstorm på USAs østkyst. Dette påvirket all flytrafikk som skulle operere til og fra denne sektoren. Enorme snømengder og vind gjorde forholdene vanskelig, og det oppstod store driftsforstyrrelser for alle flyselskaper. Omrokering av kabinpersonale og flymaskiner ble gjort for å minimere driftsforstyrrelsene, og reservekapasitet og leie av flymaskiner ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå forsinkelser og kanselleringer.

Flymaskin LN-LNG skulle operer flyvningen fra New York til Oslo 6. januar, og som følge av værforholdene ble avgangen kansellert. Dette hadde direkte betydning for forutgående flyvning fra Oslo til Bangkok. Norwegian satte inn ny flymaskin, LN-LND, som ble fløyet inn fra København for å unngå at forutgående avgang ble kansellert. Norwegian anser dette som et rimelig tiltak.

Berørte passasjerer ble tilbudt omruting eller full refusjon av billetten hvis de ikke ønsket å reise. Omruting med andre flyselskaper var ikke mulig på grunn av få tilgjengelige billetter. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og også disse måtte omrute sine passasjerer.

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.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell i ventetiden. Han har ikke presisert hvorfor valget ble tatt og hvorfor dette skulle være nødvendig. Passasjerene ble ikke oppfordret til å ta inn på hotell i ventetiden. Dette anses ikke som nødvendig og faller ikke inn under hva flyselskapet er pliktig å tilby ved forsinkelse etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 7. januar 2018 ble forsinket med åtte timer og ni minutter.

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 forsinkelsen kraftig snøstorm på USAs østkyst i tidsrommet 4. til 8. januar 2018. Værforholdene påvirket alle flyselskaper, og påvirket hele Norwegians rutenett for langdistanseflyvninger. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Den flymaskin som etter planen skulle betjene klagers flyvning, ble stående i New York på grunn av uværet. Norwegian iverksatte tiltak ved å sette inn en ny flymaskin for å hindre at klagers flyvning ble kansellert. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell i ventetiden. Klagers flyvning hadde avreise fra Bangkok kl. 10.45 lokal tid, og flyet gikk cirka åtte timer senere. Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nummer 1 bokstav b at passasjerene skal tilbys "hotellinnkvartering i tilfeller der [...] en eller flere ekstra overnattinger er nødvendig". I dette tilfellet skulle flyet gå på morgenen 7. januar, men gikk i stedet på ettermiddagen/kvelden. Nemnda anser at det ikke var nødvendig for klager å ta inn på hotell i ventetiden, da ventetiden ikke medførte en eller flere ekstra overnattinger. Nemnda anbefaler ikke at klager får medhold i sitt krav om refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)