

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon ved kansellering. Tåke i London.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00711

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1336 fra Stavanger (SVG) til London - Gatwick (LGW) 30. desember 2016. Flyvningen ble kansellert.

Klager anfører at både British Airways og SAS fikk fraktet sine kunder til London denne kvelden. Norwegians flyvning ble kansellert, og klager ble henvist til et dyrt kundeservicenummer for ombooking. Hun ble ikke tilbudt ombooking med British Airways eller SAS. Klager bestilte selv nye billetter med British Airways påfølgende dag for å rekke planlagt nyttårsfeiring i Bournemouth,

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av nye flybilletter med British Airways til 458,80 britiske pund og utgifter til transport til og fra flyplassen i Stavanger på kroner 300.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1336 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i London denne dagen. Det var tåke mesteparten av dagen, noe som medførte store uregelmessigheter på flyplassen. Reisefølget ble tilbudt omruting, og klager har fått refundert sin Norwegian-billett.

Flyselskapene er unntatt fra å betale erstatning i de tilfeller hvor uregelmessigheten er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. Tåke og dårlige værforhold er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning og refusjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1336 fra Stavanger (SVG) til London - Gatwick (LGW) 30. desember 2016 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 ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., 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.

Nemnda mener at tåke og de dårlige værforholdene den aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene førte til store følgeforsinkelser, og alt standby-mannskap var etter det opplyste kalt ut. Norwegian tilbød klager ny utreise. Nemnda legger til grunn at kanselleringen som følge av værforholdene 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 om standarderstatning.

Når det gjelder erstatning på annet grunnlag, har passasjerer allerede fått dekket dette av sitt forsikringsselskap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)