

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-00895

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY311 fra Kirkenes (KKN) til Oslo lufthavn (OSL) 3. januar 2018 kl. 12.00. Klager og hennes tre barn hadde vært på juleferie i Vadsø, og kjørte to og en halv time for å komme til Kirkenes lufthavn. Da hun ankom flyplassen fikk hun informasjon om at flyvningen ble forsinket med to timer. Deretter ble det gitt ny informasjon om at klagers flyvning var kansellert.

Norwegians personale anbefalte klager å avbestille billetten og kjøpe nye billetter. Klager er alenemor og hadde med seg tre barn på reisen. Køen var lang, og det var ingen flyvninger samme dag. Klager anfører at det ikke var forsvarlig å vente på flyplassen med tre barn uten å vite sikkert når de kunne reise til Oslo. Klager fikk siden vite at Norwegian ikke hadde fire ledige seter på samme flyvning før en uke senere.

Klager returnerte til Vadsø og kjøpte derfra nye billetter via Tromsø til Oslo med Widerøe. På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person. totalt 1 000 for fire passasjerer, samt refusjon av nye flybilletter med Widerøe til totalt kroner 18 534.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY311 fra Kirkenes til Oslo 3. januar 2018 ble kansellert som følge av værforholdene i Kirkenes. Det var tåke og dårlig sikt denne dagen. Flymaskin LN-NGD var planlagt for klagers flyvning. Avgangen før, DY310 fra Oslo til Kirkenes, måtte omdirigeres til Lakselv på grunn av værforholdene.

Berørte passasjerer på DY310 ble fraktet fra Lakselv til Kirkenes med buss. Da værforholdene i Kirkenes ikke bedret seg utover dagen, returnerte LN-NGD som tom maskin til Oslo som DY8921.

For berørte passasjerer med klagers flyvning ble det satt opp en rescue flight, DY8401, 4. januar. Det var ikke mulig å gjennomføre flyvningen samme dag på grunn av været. Norwegian sørget for å informere passasjerene via tekstmelding, Passasjerene plikter ikke å ta imot selskapets tilbud om omruting eller alternativ transport. Hvis man velger refusjon, må man være forberedt på å påta seg den ekstrakostnad kjøp av nye billetter vil medføre.

Cirka 20 minutter etter å ha mottatt Norwegians informasjon valgte klager å avslutte kontrakten med Norwegian og kjøpe nye billetter. Klagers flybilletter med Norwegian er refundert i sin helhet, kroner 3 519. Klager kjøpte nye billetter med Widerøe til kroner 18 534.

Norwegian anser kjøp av alternative billetter med Widerøe som nødvendig. Passasjerer bør derfor selv bære den økonomiske byrden. Klager har mottatt refusjon av sine Norwegian-billetter.

Det fremgår videre av klagen at Norwegian ikke hadde ledige seter fra Kirkenes til Oslo for fire passasjerer før en uke senere. Av selskapets systemer fremgår det imidlertid at avgang DY8401 4. januar hadde kapasitet til 186 passasjerer, hvorav kun 81 seter var bestilt. Det var derfor plass til klager og hennes reisefølge på flyvningen.

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 og refusjon av nye flybilletter med Widerøe.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY311 fra Kirkenes til Oslo 3. januar 2018 med avgang kl. 12.00 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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen tåke og dårlig sikt ved Kirkenes lufthavn denne dagen. 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 ny

flyvning, DY8401, påfølgende dag kl. 10.40. Nemnda legger til grunn at kanselleringen som følge av de ekstraordinære værforholdene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med Widerøe til kroner 18 534 for fire passasjerer. Ved kanselleringer i flytrafikken har passasjerene krav på "omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsessted", jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav b. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at passasjerene ble tilbudt omruting neste dag kl. 10.40. Etter nemndas syn er dette et tilstrekkelig omrutingstilbud i forordningens forstand. Klager avbestilte sin returreise med Norwegian 20 minutter etter at hun hadde mottatt informasjon om kanselleringen. Nemnda mener at flyselskapet må få noe tid til å organisere omruting. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager mottar refusjon for sine flybilletter med Widerøe.

### **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)