

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av tapt ferie.

### Dato

06.10.2011

### Saksnummer

020/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av tapt ferie.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Norwegian fra Molde til Oslo kl. 06:45 med DY421, og videre fra Oslo til Las Palmas kl. 10:20 med Lufthansa.

Da DY421 var på vei mot Gardermoen, fikk de beskjed om at flyplassen var stengt for øyeblikket grunnet tåke og at landingslysene ikke fungerte som de skulle.

I stedet for å sirkle over Gardermoen, returnerte DY421 til Molde. Gardermoen åpnet igjen fem minutter etter at flymaskinen hadde snudd.

Klager undrer seg over hvorfor ikke flyet da returnerte tilbake til Gardermoen i stedet for å fly helt tilbake til Molde.

I stedet for umiddelbart å returnere til Gardermoen, valgte Norwegian å vente på passasjerene som skulle med neste fly fra Molde til Oslo, flyet ble dermed ytterligere forsinket.

Flyselskapet sier hendelsen var utenfor deres kontroll, klager mener dette ikke er riktig. Norwegian hadde full kontroll på avgjørelsen de tok i Molde om å vente på passasjerene som skulle være med neste avgang til Oslo.

Hadde flyet tatt av etter at det var ferdig tanket, ville klager ha rukket flyet sitt videre fra Oslo. Klager ankom ikke Gardermoen før kl. 10:40, og mistet flyet til Las Palmas.

Klager kontaktet sitt reisebyrå Travelstart, men de kunne ikke hjelpe.

Lufthansa kunne endre billettene, men dette ville koste NOK 8 000 per person.

Videre kontaktet klager både SAS, Apollo og Norwegian, men samtlige kunne kun tilby dyre billetter til flere tusen kroner per person.

Klager bestemte seg for å returnere til Molde og avlyse ferien.

De ønsker refundert tapte utgifter på totalt NOK 33 658,13.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

DY421 måtte returnere til Molde grunnet stengt flyplass. Flymaskinen kunne ikke sirkle over Gardermoen, men måtte returnere til Molde, en avgjørelse som ble tatt av operativ avdeling. Avgjørelsen om å returnere til utgangspunktet er svært kostbart for Norwegian, og velges kun dersom det er helt nødvendig.

Norwegian mener at klager uansett ikke ville ha rukket flyet videre til Las Palmas, selv om de ikke hadde ventet på passasjerene som skulle med neste fly til Oslo.

Hendelsen på Gardermoen var uforutsett, og utenfor Norwegians kontroll. Flyselskapet kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes stengt rullebane på Gardermoen. Dette er et forhold utenfor Norwegians kontroll. Det ble besluttet å returnere til Molde. Den konkrete begrunnelse for dette har man ikke kunnet avklare i ettertid, men nemnda finner ikke grunn til å tvile på at retur ble funnet nødvendig i den foreliggende situasjon. Som Norwegian påpeker, var dette en dyr løsning for selskapet, og nemnda finner det sannsynlig at denne løsning ikke ville ha blitt valgt med mindre det ikke var nødvendig. Nemnda finner det av samme grunn ikke sannsynlig at det var mulig å omgjøre denne beslutning kort tid etter.

Flyet landet i Molde 07.59. Det var nødvendig å fylle drivstoff. Nemnda anser det sannsynlig at flyet tidligst kunne landet i Oslo kl 9.20, jf. Norwegians brev av 11. mars 2011. Nemnda er enig med Norwegian at dette ville være for sent til å rekke flyet til Las Palmas.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for at klagerne ikke rakk flyet til Las Palmas og finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*