

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-02758

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 3. mars 2019 kl. 17.45. Samme dag klokken ni fikk klager tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at flyvningen var kansellert. Det ble forklart at kanselleringen skyldtes værforholdene i New York.

Passasjerene forsøkte å bli omrutet til neste dag, men dette var ikke mulig. De bestilte derfor billetter med SAS via reisebyrået Supersaver med avgang 4. mars og retur 11. mars. Hotelloppholdet i New York ble forlenget med én dag. Det var ikke mulig å endre bestillingen, og den første hotelldagen ble derfor registrert og betalt som "no show". SAS flyr dessuten til Newark lufthavn, noe som medførte merkostnader for klagerne.

Etter ankomst til New York ble klager gjort oppmerksom på at det ikke hadde vært noe problem knyttet til værforholdene i New York denne dagen. Det samme ble bekreftet av en taxisjåfør. Videre kontaktet klager Airport Authority på JFK lufthavn, og fikk bekreftet at flyplassen ikke på noe tidspunkt var stengt for flytrafikk den dagen.

Før avreise fra Oslo benyttet klager anledningen til å kansellere den bestilte reisen med Norwegian. Han ble derfor forbauset når han den 10. mars mottok tekstmelding med beskjed om å sjekke inn på flyvningen. Han tok straks kontakt med Norwegian og fikk kansellert returreisen.

Klager har anført at kanselleringen av flyvningen ble begrunnet med andre forhold enn det som ble opplyst, og at dette videre førte til at klager pådro seg merkostnader.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to

passasjerer. Han har også fremsatt krav om refusjon av merutgifter som beløper seg til totalt kroner 3 334.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 3. mars 2019 ble kansellert. Det var meldt snøstorm i tidsrommet flyvningen skulle lande. Norwegian mottok også en forespørsel fra flyplassen om å kansellere flyvninger.

Vær er særlig omtalt som en mulig ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens fortale punkt. En meldt snøstorm, samt oppfordringer fra lufthavnen om å kansellere flyvninger, utgjør etter Norwegians syn en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Selskapet hadde ingen rimelige tiltak som kunne iverksettes for å hindre kanselleringen, og snøstormen påvirket alle flyselskap til New York denne dagen. Norwegian har følgelig avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Når passasjeren blir informert om kansellering av flyreisen og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 gjøres en gang. I slike tilfeller, så snart passasjeren har valgt ett av de tre alternativene, har flyselskapet ingen forpliktelse knyttet til de to resterende alternativene. Passasjeren tok ikke kontakt med Norwegian for omruting med andre flyvninger, men valgte selv kansellering mot full refusjon. Når passasjeren selv velger refusjon, har Norwegian ingen videre ansvar for alternativ transport. På bakgrunn av dette har Norwegian også avvist klagers ytterligere krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 3. mars 2019 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 forsinkelsen at det var varslet snøstorm i New York-området, og flyplassledelsen hadde bedt flyselskapene om å kansellere flyvninger, da kapasiteten ved flyplassen ville bli redusert. Av fremlagt dokumentasjon vises det blant annet til rapport fra Operasjonssentralen: "Please be advised that we are expecting a significant snowstorm to hit the NYC area around 2300utc. Current forecast are calling for 3-5 inches of snow. Due to the amount of snowfall expected, Terminal 1 has requested all airlines to look at cancelling 50% of their production for all flights departing after 2300utc".

Nemnda mener at den varslede stormen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager har etter nemndas syn ikke krav på standardkompensasjon.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av mellomlegg mellom nye og opprinnelige flybilletter til kroner 1 293, en ekstra natt på hotell til kroner 1 327 og transport tur/retur Newark flyplass til kroner 714.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning. Klager valgte selv å kjøpe nye billetter med et annet flyselskap, uten at Norwegian fikk mulighet til å omrute ham. Dette må klager selv bære risikoen for.

**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)