

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-01099

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY523 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 25. april 2017 kl. 07.30. Flyvningen ble kansellert, og klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY523 fra Stavanger til Oslo 25. april 2017 ble kansellert som følge av værforholdene i Oslo dagen før. Denne dagen var det kraftig snøfall rundt Oslo lufthavn. Samtlige avganger ble forsinket, og mer enn femti avganger ble kansellert. Værforholdene medførte at avganger fikk tildelt nye avgangstider, og kabinpersonalet gikk videre "ut på tid". Da værforholdene påvirket samtlige avganger, var kabinpersonalet strandet på andre flyplasser enn opprinnelig planlagt, og alt reservemannskap var kalt ut i arbeid. Dette medførte at avgangen til Oslo kl. 07.30 ble kansellert.

Klager ble booket om til flyvning DY525 kl. 08.15.

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.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY523 fra Stavanger til Oslo 25. april 2017 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 det kraftige snøværet som rammet området rundt Oslo lufthavn dagen før. Samtlige flyvninger ble forsinket, og mer enn femti avganger fra Oslo lufthavn ble kansellert som en direkte konsekvens av dette. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda bemerker at "movement log" ikke viser at det aktuelle flyindividet befant seg i Oslo den 24. april 2018. Det følger likevel av annen dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å booke klager om til neste ledige flyvning 45 minutter etter flyvningen som ble kansellert. Nemnda legger til grunn at kanselleringen 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.

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)