

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

23.11.2018

### Saksnummer

2018-01217

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1405 fra Nice (NCE) til Oslo lufthavn (OSL) 11. mars 2018 kl. 12.35. Flyvningen ble kansellert på grunn av værforholdene i Nice, og innkommende fly landet i stedet i Marseille. Klager anfører at de reisende fikk lite informasjon fra flyselskapet. De fikk etter hvert beskjed om at flyvningen var kansellert, og at de skulle motta hotellovernatting og omruting. Prosedyren med å få voucher for hotellovernatting tok svært langt id.

Ny avreise var først satt til 12. mars kl. 13.55, men ble senere endret til kl. 21.25. Klager skaffet følgelig nye billetter med SAS.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt følgende krav:

- Refusjon av utgifter til nye billetter med SAS; kroner 1 436.
- Parkeringsavgift for ekstra døgn ved Oslo lufthavn, kroner 440.
- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1405 fra Nice til Oslo 11. mars 2018 ble kansellert. Årsaken til kanselleringen var værforholdene i Nice denne dagen. Forutgående flyvning, DY1404 fra Oslo til Nice, måtte omdirigeres til Marseille, da flyplassen i Nice var stengt som følge av kraftig regnvær. Værforholdene bedret seg ikke utover dagen, og kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile. Flymaskin LN-DYO returnerte til Oslo uten passasjerer.

Selskapet anfører at de gjorde alle rimelige tiltak for å få passasjerene frem til sin destinasjon. Det ble satt opp buss fra Nice til Milano, slik at passasjerene kunne fly fra Milano. Klager oppdaget imidlertid ikke dette i tide, og ble booket om til DY1405

påfølgende dag. Klager valgte ikke å benytte seg av dette tilbudet, og klagers Norwegian-billetter har blitt refundert.

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 DY1405 fra Nice til Oslo 11. mars 2018 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 kanselleringen at innkommende fly måtte omdirigeres til Marseille som følge av at flyplassen i Nice var stengt grunnet kraftig regnvær. Da værforholdene ikke bedret seg, måtte kabinpersonalet ha sin lovpålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian satte opp busstransport til Milano for videre flytransport derfra, et tilbud det later til at klager ikke fikk muligheten til å motta. Videre ble klagerne tilbudt omruting med DY1405 neste dag. Nemnda legger til grunn at dette er et tilstrekkelig omrutingstilbud i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at kanselleringen 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.

Klager har krevd dekket utgifter til ekstra parkering på Gardermoen og utgifter til SAS-billett. Nemnda kan ikke se at klager har krav på dette, da det ikke foreligger ansvarsgrunnlag for Norwegian i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)