

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til forpleining ved kansellering.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00494

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bergen (BGO) til København (CPH) med Norwegians flyvning DY968 3. mars 2016 kl. 21.50.

Grunnet kansellering av DY968 ankom klager København 4. mars kl. 07.15, og var da mange timer forsinket i henhold til opprinnelig ankomsttid.

Klager krever standarderstatning 250 euro pr. person – to passasjerer – i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgifter til forpleining på 195 euro som påløp grunnet kanselleringen. Klager totale krav beløper seg til 695 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY968 fra Bergen til København den 3. mars 2016 ble kansellert grunnet dårlig værforhold på Oslo lufthavn denne dagen. Værforholdene førte til forsinkelser som medførte at crew gikk ut på tid. Dette er ansett å være en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll.

Maskin LN-DYP skulle operere ruten OSL-BGO, BGO-CHP, CHP-BGO 3. mars 2016. På grunn av dårlig vær i Oslo ble flere flyvninger forsinket. Blant annet også DY632 OSL-BGO, som ble forsinket i overkant av halvannen time. Grunnet lang ventetid gikk kabinpersonale ut på tid, de nådde maksimum av sine lovlige arbeidstimer og måtte hvile før de kunne reise videre (mandatory crew rest). Derfor måtte DY968 og DY969 kanselleres. Det vises til vedlagt dokumentasjon på rapporter som viser dette.

Å omrute passasjerene med andre selskap var ikke et alternativ da kanselleringen fant sted på kvelden. Passasjerene ble tilbud forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004, og ble deretter ombooket til DY327 BGO-CPH med ny avgang kl. 08.45.

I EU-forordning 261/2004 står det følgende: På samme måte som under Montrealkonvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flyvningen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskapet.

En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet. Norwegian vurderer det slik at årsaken til disse uregelmessighetene, herunder værforholdene i Oslo, er utenfor Norwegians kontroll.

I henhold til ovennevnte aviser Norwegian klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

DY968 fra Bergen til København 3. mars 2016 med planlagt avgang kl. 21.50 ble kansellert. Klager ankom først København morgenen etter kl. 07.15.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes 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 ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger i dette tilfellet til grunn at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold på Gardermoen 3. mars 2016. Det fremgår av fremlagte rapporter at det var snø, tåke og begrenset sikt den aktuelle dagen. Maskinen LN-DYP opererte flere ruter samme dag, blant annet DY632 Oslo - Bergen, som ble forsinket i halvannen time på grunn av værforholdene i Oslo. Grunnet ventetiden gikk kabinpersonalet "ut på tid" og måtte hvile før de kunne reise videre.

Etter nemndas syn må værforholdene i denne sammenheng anses som ekstraordinære omstendigheter, og kanselleringen kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen eller rett til erstatning på annet grunnlag.

Nemnda kan ikke se at det er dokumentert at klager har fått refundert kostnader til forpleining, og nemnda anbefaler at dette gjøres i den grad det ikke allerede er refundert.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)