

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

01.11.2011

### Saksnummer

204/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London Gatwick til Stavanger 19. desember 2010 med DY1337 kl. 21:10. Etter stadig skiftende informasjon på tavlen ved gaten, ble flymaskinen kansellert kl. 03:00. Klager ble ikke informert om sine rettigheter, han ble heller ikke tilbudt hotell, eller mat/drikke før etter 12 timer.

Klager tilbragte natten på flyplassen og ble dagen etter booket om, forsinkelsen ble på over 15 timer.

Klager hevder hendelsen ikke var uforutsett og utenfor Norwegians kontroll, siden værmeldingene hadde informert om det kommende uværet 5 dager i forkant.

Han stiller seg også undrende til om Norwegian gjorde hva de kunne for å unngå denne hendelsen.

Klager krever standard erstatning i henhold til EU forordningen, samt kompensasjon for Norwegians manglende evne til å skaffe hotell, mat og drikke i ventetiden.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1337 ble kansellert som følge av dårlige værforhold på London Gatwick. Besetningen på DY1337 måtte ta sin obligatoriske hvile etter kaotiske dager på Gatwick som følge av værforholdene. Det vises for øvrig til rapporter fra hendelsen.

Norwegian beklager manglende assistanse i ventetiden. Ansatte i Serviceair, som er Norwegians handlingagent på Gatwick, hadde problemer med å komme seg på jobb grunnet det dårlige været.

Det er her ingen tvil om at hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll, flyselskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Norwegian vil derimot gjerne erstatte klagers utgifter til hotell og mat mot originale kvitteringer.

### **Nemnda bemerker:**

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen i dette tilfellet var forårsaket av ekstreme værforhold over flere dager. Nemnda legger til grunn at innstilling ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Nemnda legger til grunn at det ikke var mulig å tilby hotell til alle passasjer. Nemnda legger til grunn at klager ikke fikk tildelt mat av flyplasspersonalet. I den utstrekning klager ble påført utgifter til mat bør disse erstattes av Norwegian.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standard kompensasjon. Nemnda anbefaler at klager erstattes eventuelle utgifter til mat.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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.*